



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Sijoittajien palvelut ja niiden kehittäminen

Parkama, Tomas

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Sijoittajien palvelut ja niiden kehittäminen

Tomas Parkama
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2017

Parkama, Tomas

Sijoittajien palvelut ja niiden kehittäminen

Vuosi 2017

Sivumäärä 46

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten sijoittajien palveluita voitaisiin kehittää. Finanssialan murros ja digitalisaation myötä jatkuvasti muuttuva maailma on muuttanut sijoitustoimintaa ja siihen liittyviä palveluita. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tutkimustuloksiin pohjautuvia kehitysehdotuksia sijoittajien palveluiden kehittämiseksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa hyötyä sijoittajille ja palveluntarjoajille. Palveluiden kehittämisestä on hyötyä molemmille osapuolille.

Opinnäytetyön tietoperusta perustuu alan kirjallisuuteen, artikkeleihin ja sähköisiin lähteisiin. Teoriaosuudessa käsitellään sijoitustoimintaa ja siihen oleellisesti liittyviä asioita. Teoriaosuudessa käsitellään myös palveluiden kehittämiseen liittyviä aiheita ja käydään läpi sijoittajien palveluiden kehitystä ja tilannetta tällä hetkellä. Teoriaosuus rakentuu opinnäytetyön keskeisimmistä aiheista ja sen tarkoituksena on toimia johdonmukaisena kokonaisuutena, jonka pohjalta työn tutkimusosio perustuu.

Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin. Aineisto hankittiin teemahaastatteluiden avulla. Teemahaastatteluissa haastateltiin finanssialalla toimivia ammattilaisia ja sijoittajia. Haastatteluihin valittiin henkilöitä, joilla katsottiin olevan mahdollisimman paljon tietämystä opinnäytetyön aiheesta. Haastattelut suoritettiin kevään aikana, jonka jälkeen ne litteroitiin ja analysoitiin.

Tutkimuksen tuloksina saatiin tietoa siitä, miten sijoittajien palveluita voitaisiin kehittää. Haastateltavilla oli erilaisia näkemyksiä ja mielipiteitä koskien palveluiden kehittämistä, finanssialan muutosta ja palveluiden digitalisoitumista. Lisäksi haastateltavien kanssa käsiteltiin sijoittajien ja palveluntarjoajien välisen asiakassuhteen ja luottamuksen rakentamista.

Työn johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset pohjautuvat haastatteluissa ilmi tulleisiin seikoihin. Kehittämis ehdotuksina esitin, että palveluntarjoajien tulisi panostaa toiminnassaan läpinäkyvyyteen, selkeään hinnoitteluun, omien toimintatapojen kehittämiseen, henkilöstön koulutukseen sekä oikeanlaisten ja modernien kanavien kautta tapahtuvaan viestintään ja kanssakäymiseen. Palveluiden käyttökokemuksen merkitys nousi myös tärkeäksi seikaksi, jonka takia palveluiden kehityksessä tulisi keskittyä positiivisten käyttökokemusten luomiseen. Lisäksi palveluiden kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin ja pyrkiä rakentamaan palvelukokonaisuus niiden pohjalta.

Asiasanat: Sijoittaminen, Palvelut, Palveluiden kehittäminen, Digitalisaatio

Parkama, Tomas

The development of investors services

Year	2017	Pages	46
------	------	-------	----

The purpose of this bachelors's thesis was to find out how to develop the services of investors. At the moment financial sector is going through a lot of changes and because of digitalisation the services of investors are changing continuously. The goal was to find out how to develop investors' services based on the research results. The purpose of this thesis was to provide benefit to investors and the service providers.

The knowledge base for this work is based on literature, articles and electronic publications. The theoretical section focuses on dealing with investments and related matters, and also reviews themes and theory of service development. The theoretical section also has information about how the services of investors have developed through the years and what kind of services are provided to investors at the moment. The theoretical section was built around the primary subjects of this thesis and the purpose of it is to be consistent so that it supports the research section.

The study was carried out using qualitative research methods. The material was collected through theme interviews. Professionals who work in the financial sector and investors participated in these theme interviews. These people were selected because they have the best knowledge about the subject of this thesis. The interviews were done during the spring and after that the interviews were transcribed and analysed.

As a result of this thesis different ways of developing investors' services were found. The persons who were interviewed had different views about the changes in the financial sector, digitalisation and how to develop the services of investors. Building trust and the customer relationship between the investors and service providers was also one of the subjects in the research.

The development proposals and conclusions of this thesis were based on the facts that came out in the interviews. As development proposals I proposed that the service providers should focus on providing transparent services, offer clear pricing, improve their operations, educate their staff and communicate with their customers through appropriate and modern channels. The meaning of user experience rose as a key factor and because of that the focus of developing services for investors should be to create positive user experiences. In addition, service providers should pay attention to the needs of different customers and try to build their services in a way that satisfies customer needs.

Keywords: Investing, Services, Development of services, Digitalisation

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Sijoittaminen	8
2.1	Avainkäsitteitä	8
2.2	Arvopaperi	8
2.3	Arvo-osuustili	9
2.4	Arvopaperivälittäjä	9
2.5	Pörssi	9
2.6	Osakeyhtiö	10
2.7	Osinko	10
2.8	Indeksi	10
3	Miten kaupankäynti arvopapereilla tapahtuu?	11
3.1	Toimeksianto	12
3.2	Yleisimmät sijoittamisen kulut	13
3.3	Verotus	14
3.4	Sijoittamiseen liittyvät riskit ja niiltä suojautuminen	15
4	Sijoitusinstrumentit	16
4.1	Osakkeet	17
4.2	Sijoitusrahastot	17
4.3	Pörssinoteeratut rahastot	18
4.4	Johdannaiset	19
4.5	Joukkovelkakirjat	20
5	Sijoittajien palvelut	20
5.1	Miten sijoittaminen ja palvelut ovat muuttuneet?	21
5.2	Finanssialan muutos tällä hetkellä	23
5.3	Sijoittajien palvelut tällä hetkellä	25
5.4	Palveluiden kehittäminen	29
5.5	Käyttäjäkeskeisten palveluiden luominen ja niiden tuoma hyöty	29
6	Tutkimus	31
6.1	Tutkimuksen taustaa	31
6.2	Tutkimusongelma	31
6.3	Kvalitatiivinen tutkimus	31
6.4	Teemahaastattelu	32
6.5	Tutkimuksen toteutus	33
6.6	Eettisyys	35
6.7	Luotettavuus	35
7	Tutkimustulosten analyysi	36
7.1	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	39

7.2	Luotettavuuden arviointi	41
Lähteet	42
Kuviot..	45
Taulukot	46

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee sijoittamista ja siihen liittyviä palveluita. Olen itse erittäin kiinnostunut sijoittamisesta ja seurannut taloutta aktiivisesti muutaman vuoden ajan. Seuraan päivittäin mitä osakemarkkinoilla ja pörssissä tapahtuu.

Käydessäni keskusteluita ystäväieni ja opiskelutovereideni kanssa havaitsin, että ihmisillä on yleensä hyvin monimutkainen kuva sijoittamiseen liittyvistä asioista. Vieraat termit, erilaiset sijoitustoiminnan palvelut, sijoittajan vastuut, pelottavat uutiset taloudesta ja verotus saavat asian kuulostamaan monimutkaisemmalta kuin se on. Törmäsin itse samoihin ongelmiin aloittaessani osakesijoittamisen ja pörssin seuraamisen. Tämän lisäksi teknologia kehittyy kovaa vauhtia ja digitalisaation myötä palveluiden muutos on nopeutunut. Tämä on muuttanut ja tulee muuttamaan koko finanssialaa, jonka myötä myös sijoittajien palvelut muuttuvat.

Sijoittajia on erilaisia ja heille löytyy erilaisia palveluita ja palvelukokonaisuuksia. Palveluiden runsaus ja arvopaperivälittäjien erilaisilla tavoilla rakentuvien palveluiden ansiosta sijoittajalla on runsaasti valinnanvaraa. Kuluttajan näkökulmasta tilanne on kiristyneen kilpailun ansiosta hyvä, mutta arvopaperivälittäjän valinnassa tulee olla tarkkana. Pitkässä juoksussa pienikin ero arvopapereiden välitys- ja säilytyspalkkioissa voi vaikuttaa merkittävästi lopullisen sijoitusomaisuuden määrään. Sijoittajilla on valinnanvaraa palvelua valittaessa, mutta arvopapereihin liittyvien palveluiden runsaus on tehnyt valinnan tekemisestä haastavampaa, monimutkaisempaa ja tarkkuutta vaativaa. Sen lisäksi viime aikoina maailmantalouden epävarma tilanne ja esiin nousseet väärinkäytökset ovat voineet vaikuttaa ihmisten suhtautumiseen sijoittamista ja sijoituspalveluita tarjoavia tahoja kohtaan.

Tämä opinnäytetyö keskittyy tutkimaan miten sijoittajille suunnattuja palveluita voitaisiin kehittää. Tämä edesauttaisi arvopaperivälittäjiä asiakkuuksien hankinnassa ja sen myötä yhä useamman ihmisen kiinnostus sijoittamista ja oman varallisuuden kerryttämistä kohtaan lisääntyisi. Tämä opinnäytetyö tulee sisältämään tutkimuksen, jonka avulla pyritään selvittämään miten sijoittamiseen liittyviä palveluita voisi kehittää paremmiksi. Opinnäytetyön tarkoitus on palvella sekä kuluttajan, että palveluntarjoajan etua.

Opinnäytetyö tulee koostumaan kolmesta suuremmasta asiakokonaisuudesta. Ensimmäisessä osuudessa käsitellään sijoittamiseen liittyvää teoriaa. Teoriaosuudessa selitetään erilaisia sijoittamiseen liittyviä määritelmiä, käydään lyhyesti läpi arvopaperikaupan historiaa, kerrotaan kuinka arvopapereilla käydään kauppaa ja millaisia sijoitusinstrumentteja on tarjolla. Tässä opinnäytetyössä keskitytään sijoittajien palveluihin ja käydään läpi minkälaisia palveluita sijoittajille tarjotaan ja miten esimerkiksi tietotekniikan kehitys on vaikuttanut sijoittajien palveluihin ja niiden kehitykseen. Lisäksi työssä käsitellään palveluiden kehittämiseen

liittyvää teoriaa. Opinnäytetyön toisessa osiossa keskitytään tutkimuksen tekemiseen. Tutkimusosiossa kerrotaan miten tutkimus tehtiin, käydään läpi tutkimuksen tuloksia ja analysoidaan niitä. Opinnäytetyö päättyy kehittämisehdotuksiin, jotka pohjautuvat tutkimuksen tuloksiin ja kehitysideoihin. Tavoitteena on luoda opinnäytetyö, joka pyrkii löytämään ratkaisuja sijoittajien palveluiden kehittämiseen.

2 Sijoittaminen

On olemassa useita erilaisia tapoja harjoittaa sijoittamista. Yleisimpiä ja tunnetuimpia sijoitusmuotoja ovat muun muassa osakesijoittaminen, erilaiset rahastot, pankkitalletukset, johdannaiset, kiinteistöt ja raaka-aineet. Sijoituskohteita on monenlaisia ja ne ovat erilaisia ominaisuuksiltaan, kuluiltaan, riskeiltään ja tuotto-odotuksiltaan. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 95.)

Sijoittajilla on erilaisia motiiveja sijoitustoiminnan harjoittamiseen, mutta yleensä tarkoituksena on kartuttaa varallisuutta ja saada rahallista tuottoa sijoitusten avulla. Kiteytettynä voidaan todeta, että sijoitustoiminnan perimmäisenä tarkoituksena voidaan pitää pääoman säilyttämistä ja sen arvon kasvattamista. (Hämäläinen & Oksaharju 2016, 24.)

2.1 Avainkäsitteitä

Avainkäsitteet osiossa määritellään oleellisia opinnäytetyöhön liittyviä käsitteitä. Vieraat termit vaikeuttavat sijoittamiseen liittyvien asioiden ymmärtämistä ja kokonaiskuvan hahmoittamista. Käsitteiden määrittelemisen ansiosta tätä opinnäytetyötä on helpompi lukea ja sen ansiosta asiakokonaisuuksien ymmärtäminen on vaivattomampaa.

2.2 Arvopaperi

Arvopaperilla tarkoitetaan sellaista asiakirjaa tai paperia, jolla on arvoa. Arvopaperi on eräänlainen todiste ja asiakirja jonkin asian omistamisesta. Arvopapereille ominaista on se, että niillä voidaan käydä kauppaa. Esimerkiksi pörssiyhtiön osake on arvopaperi, koska sillä voi käydä kauppaa pörssissä ja sen hinta määräytyy pörssissä. Muita arvopapereita on muun muassa warrantit, optiot, rahasto-osuudet ja ETF:t. Nimestään huolimatta arvopaperi ei välttämättä ole fyysisesti olemassa paperisena. Nykyään arvopaperit ovat bittien muodossa arvo-osuustileillä. (Hämäläinen 2003, 216.) Suomessa otettiin vuonna 1992 käyttöön uudenlainen arvo-osuusjärjestelmä. Tämän järjestelmän ansiosta fyysisiä arvopapereita ruvettiin kirjaamaan arvo-osuustileille. (Kontkanen 2011, 65.)

2.3 Arvo-osuustili

Arvo-osuustilin toinen tunnetumpi nimi kansankielessä on osakesalkku. Arvo-osuustili on nykyään sähköinen sijoittajan tili. Tälle tilille merkitään sijoittajan omistukset eli esimerkiksi edellä mainitut pörssiyhtiöiden osakkeet. Arvo-osuustilille kirjataan sijoittajan omistukset yhtiöittäin ja arvo-osuuslajeittain. Arvo-osuustililtä käy esimerkiksi ilmi minkä yhtiön osakkeita omistaa ja kuinka paljon. Arvo-osuustililtä käy myös ilmi arvopapereiden arvo-osuuslaji. (Hämäläinen 2003, 216.) Arvo-osuustilin yhteydessä on yleensä muutakin informaatiota koskien arvopapereita. Informaation sisältö ja määrä riippuu arvopaperivälittäjän tarjoaman palvelun sisällöstä ja rakenteesta. Pankit ovat kehittäneet sijoittajille erilaisia sijoittamista helpottavia työkaluja. Näiden palveluiden avulla sijoittaja saa esimerkiksi tietoa millaisia arvopapereita hän omistaa, rahastojen tilanteen ja eri rahatilien tilanteen. Lisäksi työkalujen avulla voi tehdä toimeksiantoja eri pörssihin ja seurata markkinoiden tilannetta. Esimerkiksi Nordean kehittämän Investorin avulla sijoittaja voi muokata työkalunsa vastaamaan omia tarpeitaan ja se muokkautuu automaattisesti käytettävän laitteen mukaan. (Nordea 2017.)

2.4 Arvopaperivälittäjä

Arvopaperivälittäjällä tarkoitetaan tahoa, joka hoitaa arvopapereihin liittyvää kaupankäyntiä. Tänä päivänä sijoittaminen arvopapereihin edellyttää jonkinlaista asiakassuhdetta arvopaperivälittäjään. Yleensä arvopaperinvälittäjä tarjoaa myös muita raha-asioiden hoitamiseen liittyviä palveluita. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi varallisuuden hoitoon liittyvät palvelut. Palveluiden jatkuva kehitys ja vapautuminen ovat saaneet aikaan kovan hintakilpailun ja alalle on tullut paljon uusia toimijoita. Arvopaperivälittäjät kilpailevat asiakkaista edullisilla välitys- ja säilytyspalkkioilla, sekä erilaisilla sijoittajille tarjottavilla palveluilla ja eduilla. 2000-luvulla välittäjien lukumäärä Helsingin pörssissä on tämän takia lisääntynyt ja merkittävä osa näistä toimijoista on niin sanottuja etävälittäjiä, jotka toimivat ulkomailta käsin. (Lindström 2005, 157.) Meklari on arvopapereiden välittäjä, joka ostaa ja myy osakkeita. Meklari työskentelee yleensä jonkin yrityksen palveluksessa ja tekee arvopaperikauppoja sovitun tahon puolesta. (Hämäläinen 2003, 225.)

2.5 Pörssi

Pörssi on arvopapereiden kauppapaikka. Pörssissä arvopapereiden myyjät ja ostajat voivat pörssin ollessa auki tehdä kauppaa erilaisilla arvopapereilla. Tällaisia arvopapereita ovat esimerkiksi osakkeet. Pörssissä tapahtuvan kaupan ansiosta arvopaperit saavat niin kutsutun noteerauksen eli niiden hinta määräytyy. Helsingin pörssi on auki arkisin kello 10:00 - 18:30, lukuun ottamatta tiettyjä pyhäpäiviä. Pörssiyhtiöksi kutsutaan sellaista yritystä, jonka osakkeilla käydään kauppaa pörssissä. Maailmassa on useita eri pörssejä eli arvopapereiden kauppapaikkoja. (Hämäläinen 2003, 230-231.)

2.6 Osakeyhtiö

Osakeyhtiö on yksi suosituimmista yhtiömuodoista. Suurimmat yritykset ovat lähes poikkeuksetta osakeyhtiöitä. Osakeyhtiön osakepääoma jaetaan useaan pienempään samanarvoiseen osaan. Näitä osia kutsutaan osakkeiksi. (Niskanen & Niskanen 2010, 12.) Osakeyhtiö voi olla julkinen tai yksityinen. Yksityisen osakeyhtiön lyhenne on oy ja julkisen osakeyhtiön oyj. Pörssi-yhtiöt ovat julkisia osakeyhtiöitä ja niiden arvopapereilla voi käydä kauppaa pörssissä. Julkisen osakeyhtiön ei ole kuitenkaan pakko listautua pörssiin. Kun sijoittaja ostaa pörssi-yhtiön osakkeen hänestä tulee osakas eli osakeyhtiön osakkeenomistaja. Osakkeen oston myötä sijoittaja ostaa itselleen osan yhtiöstä ja täten saa myös oikeuden yrityksen voitonjakoon. (Kyläkallio, Irola, Kyläkallio 2008, 60-62.)

Osakeyhtiön tarkoitus on menestyä ja tuottaa voittoa osakkeenomistajille. Osakeyhtiön tulee pitää vähintään yksi yhtiökokous tilikautta kohden, joka valitsee hallituksen, läpikäy ja hyväksyy tilinpäätöksen ja päättää mahdollisesta voitonjaosta. Hallitus on osakeyhtiön toimielin, joka huolehtii yhtiön sisäisestä hallinnosta ja osakeyhtiön edustamisesta. (Kyläkallio ym. 2008, 572-574.) Hallitus valitsee osakeyhtiölle toimitusjohtajan. Toimitusjohtaja vastaa yrityksen hallinnoimisesta hallituksen ohjeiden mukaisesti. (Kyläkallio ym. 2008, 667-668.)

2.7 Osinko

Osingolla tarkoitetaan sitä osuutta osakeyhtiön voitosta, joka päätetään jakaa osakkeen omistajille eli osakkaille. Jos yhtiö tekee huonon tuloksen tai päättää investoida ylimääräiset voitot varainhoitoon esimerkiksi uuteen tehtaaseen, ei osinkoa välttämättä makseta. Hallitus esittää yhtiökokoukselle näkemyksensä osingonjaosta. Yhtiökokous päättää lopulta osingonjaosta. (Hämäläinen 2003, 228.) Osingonjakokykyä määrittelee muun muassa jaettavissa oleva pääoma, yhtiön taloudellinen tilanne, tulevaisuuden investoinnit ja yhtiön maksukyky. Esimerkiksi taloudellisissa vaikeuksissa olevan tai voimakasta kasvua havittelevan nuoren yrityksen ei välttämättä kannata jakaa ylimääräisiä voittovarojaan osinkojen muodossa osakkaille, vaan pyrkiä hoitamaan talous kuntoon ja onnistuneiden investointien kautta kasvamaan. Osinko on osakkeiden oletetun arvonnousun ohella yksi oleellisimmista sijoittamiseen liittyvistä seikoista. Hyvää osinkoa maksava yritys voi muodostua sijoittajalle tärkeäksi tulonlähteeksi. (Saario 2016, 100-102.)

2.8 Indeksi

Indeksi kuvaa tiettyjen arvopapereiden hinnankehitystä. Indeksejä on olemassa useita erilaisia. Ne voivat keskittyä kuvaamaan esimerkiksi yhden tietyn toimialan arvopapereiden kehitystä tai jossain tietyssä maassa toimivien yritysten arvopapereiden kehitystä. Yleisimpiä ja seuratuimpia indeksejä ovat erilaiset osakeindeksit, jotka kertovat osakkeiden hinnankehityk-

sestä. Indeksien kehityksen avulla on helpompi havainnoillistaa markkinoiden kehitystä ja suuntaa. Yleensä kun indeksi muodostetaan, yhtiöiden markkina-arvo määrittelee yhtiön painoarvon indeksissä. Isomman yhtiön arvopapereiden hinnanmuutoksella on täten suurempi vaikutus indeksiin kuin pienemmän yhtiön. Esimerkiksi OMX Helsinki 25 indeksi kuvastaa Helsingin pörssin 25 vaihdetuimman osakkeen hinnankehitystä ja S&P 500 indeksi kuvastaa 500 markkina-arvoltaan suurimman yhdysvaltalaisen yrityksen osakkeen hinnankehitystä. Indeksit ovat tärkeitä työkaluja varsinkin sijoittajille ja muille taloutta seuraaville tahoille. Niiden avulla saadaan tärkeää tietoa taloudesta. On olemassa esimerkiksi erilaisia indeksirahastoja, joiden tarkoitus on seurata mahdollisimman tarkasti jonkin ennalta määritellyn indeksin kehitystä. Tällaisia rahastoja pidetään yleisesti suhteellisen turvallisina pitkän ajan sijoituskohteina ja niiden hallinnointikulut ovat yleensä matalia. (Saario 2016, 18-19.)

3 Miten kaupankäynti arvopapereilla tapahtuu?

Arvopapereita myydään ja ostetaan pörssistä arvopaperivälittäjän avulla. Yleisimpiä arvopapereiden välittäjiä ovat eri pankkiiriliikkeet. Sijoittajan tulee laatia arvopaperivälittäjän kanssa sopimus ja avata arvo-osuustili. Sopimuksessa määritellään muun muassa ehdoista, arvopapereiden säilytyskuluista ja välityskuluista. Lisäksi avataan tai nimetään rahatili, jonka kautta ostoihin, myynteihin ja osinkoihin liittyvä rahaliikenne tapahtuu. Tämän jälkeen on mahdollista ostaa, myydä ja omistaa arvopapereita. Arvopaperit kirjataan arvo-osuustilille ja niihin liittyvä rahaliikenne hoidetaan sille nimetyn rahatilin kautta. Sijoittaja siirtää rahatilille rahaa, jonka jälkeen hän voi tehdä toimeksiannon ja ostaa esimerkiksi osakkeita. (Saario 2016, 28-29.)

Käytännössä yksityissijoittaja hoitaa nykypäivänä arvopapereihin liittyvää kaupankäyntiä yleensä oman tietokoneen tai puhelimen applikaatioiden avulla. Viimeisten muutamien vuosikymmenien aikana tietotekniikan kehittyminen on muovannut arvopapereilla käytävää kauppaa ja siihen liittyviä palveluita. Tieto ja raha liikkuvat nopeammin kuin koskaan ja se on mahdollistanut kaupankäynnin kehityksen ja monimuotoistumisen. Arvopapereilla käytävä kauppa on tullut mahdolliseksi kenelle tahansa. Arvopapereita voi internetin välityksellä ostaa valitsemastaan pörssistä maantieteellisestä sijainnista riippumatta. (Saario 2016, 28-29.) Tämän takia pankkiiriliikkeet ovat kehittäneet palveluitaan, jotta ne vastaavat kuluttajien tarpeita.

Tietotekniikan kehittyminen on muuttanut arvopapereilla käytävää kauppaa perusteellisesti. Tällä hetkellä merkittävä osa maailman eri pörseissä tehdyistä arvopaperikaupoista on tietokoneiden ja kaupankäyntirobottien tekemiä. Nämä robotit ja tietokoneet kykenevät ennalta määriteltujen algoritmien perusteella tekemään osto- ja myyntipäätöksiä. Tämä on oiva esimerkki siitä, kuinka arvopaperikauppa on muuttunut ja mihin suuntaan se on tällä hetkellä kehittymässä. (Saario 2016, 32-33.)

3.1 Toimeksianto

Sijoittajan täytyy tehdä toimeksianto, jotta hän voi käydä kauppaa pörssissä olevilla arvopapereilla. Toimeksiannon voi tehdä erilaisilla tavoilla, riippuen palveluntarjoajasta. Suurin osa toimeksiannoista tehdään internetissä palveluntarjoajan nettisivuilla, mutta toimeksiantoja on mahdollista tehdä myös esimerkiksi puhelimitse tai käymällä pankkiiriliikkeen konttorissa. Toisin sanoen toimeksiannolla tarkoitetaan arvopaperivälittäjälle laadittavaa arvopapereiden ostoon tai myyntiin liittyvää valtuutusta. (Nordnet 2017.)

Nykyään lomake on yleensä sähköisessä muodossa ja se on helppo tehdä arvopaperivälittäjän nettisivuilla. Sähköiseen lomakkeeseen merkitään mitä osakkeita tai muita arvopapereita sijoittaja haluaa ostaa tai myydä ja kuinka monta kappaletta. Sijoittajan ostaessa arvopapereita lomakkeeseen merkitään rajahinta, joka määrittää kuinka paljon hän on valmis maksamaan kyseisestä arvopaperista. Myytäessä määritellään mihin hintaan on valmis myymään arvopaperinsa. Lisäksi määritellään toimeksiannon voimassaoloaika. (Saario 2016, 29.)

Yleensä toimeksiantolomakkeen yhteydessä on myös muuta oleellista kaupankäyntiin liittyvää informaatiota koskien esimerkiksi arvopaperin kurssikehitystä, mihin hintaan kyseistä arvopapereita sillä hetkellä myydään ja ostetaan, kuinka monesta arvopaperista on tehty osto- tai myyntitoimeksianto, viimeisimmän kaupan hinta, markkinapaikka eli mistä pörssistä arvopapereita ollaan ostamassa ja tarjoustasot. (Nordea 2017.) Sähköisen toimeksiantolomakkeen yhteydessä on yleensä laskuri, joka laskee kuinka paljon toimeksianto toteutuessaan tulee kokonaisuudessaan maksamaan. Yleensä jokaiseen arvopaperin ostoon lisätään palveluntarjoajan ja sijoittajan sopima välityspalkkio, joka vaihtelee palveluntarjoajien välillä.

Oheisesta kuviosta käy ilmi miltä internetissä täytettävä toimeksiantolomake näyttää. Sijoittajan tulee päättää ostettavien tai myytävien osakkeiden lukumäärä ja päättää niiden kappalekohtainen hinta. Hinnanmäärittelyä helpottaa viimeisin tieto osakkeen hinnasta, jonka sijoittaja voi tarkistaa lomakkeen yläkulmasta. Lomakkeen oikealla puolella on tietoa siitä kuinka paljon osakkeita on kyseisellä hetkellä myynnissä ja kuinka monesta on tehty ostotoimeksianto. Samasta kohtaa käy myös ilmi mihin hintaan osakkeet vaihtavat omistajaa. Toimeksiantolomakkeeseen voi myös määritellä kauppaan liittyviä ehtoja esimerkiksi kuinka kauan toimeksianto on voimassa. Oheisessa kuviossa esitetty lomake on rakennettu sillä tavalla, että se sisältää oleelliset tiedot mitä sijoittaja tarvitsee kaupantekohetkellä. Lomakkeesta käy ilmi edellä mainittujen lisäksi muun muassa miten arvopaperin hinta on kehittynyt päivän aikana, ketkä ovat käyneet kauppaa osakkeilla ja rahatilin tilanne.

Nokia Corporation (NOKIA)

Osakekurssi Käy kauppaa Yritystieto Kurssihistoria Avainluvut Warrantit

Tanään % -0,77 % Tanään -0,030 Aika 14:14:10 Viimeisin 3,876 Osto 3,874 Myynti 3,876 Ylin 3,914 Alin 3,864 Vaihto 24 914 456

Normaali Stop loss Olli Osake pääsalkku | Osake- ja rahastosalkku

Tarjoustasot & Kaupat Omistukset/ostat

Saldo: -1 EUR Käytettävissä: 9 999 EUR

NOKIA Omistukseni 0 kpl

Määrä 10 Kurssi (EUR) 3,876

38,76 EUR + välityspalkkio

Muut ehdot toimeksiannolle Voimassa 2016-11-23

Osta Myy

Viimeisimmät Kaupat

Aika	Kurssi	Määrä	Ostaja	Myyjä
14:13:31	3,876	10	Nordea Bank Finland F	Nordea Bank Finland F
14:13:26	3,874	450	Nordea Bank Finland F	Nordnet Bank AB
14:13:26	3,874	100	Nordnet Bank AB	Nordnet Bank AB
14:13:11	3,874	2 000	Nordea Bank Finland F	Pohjola Bank Plc
14:11:05	3,874	100	-	-
14:10:56	3,876	8	-	-
14:10:56	3,876	140	-	-
14:10:51	3,876	1 000	Nordnet Bank AB	-

Kaikki päivän kaupat

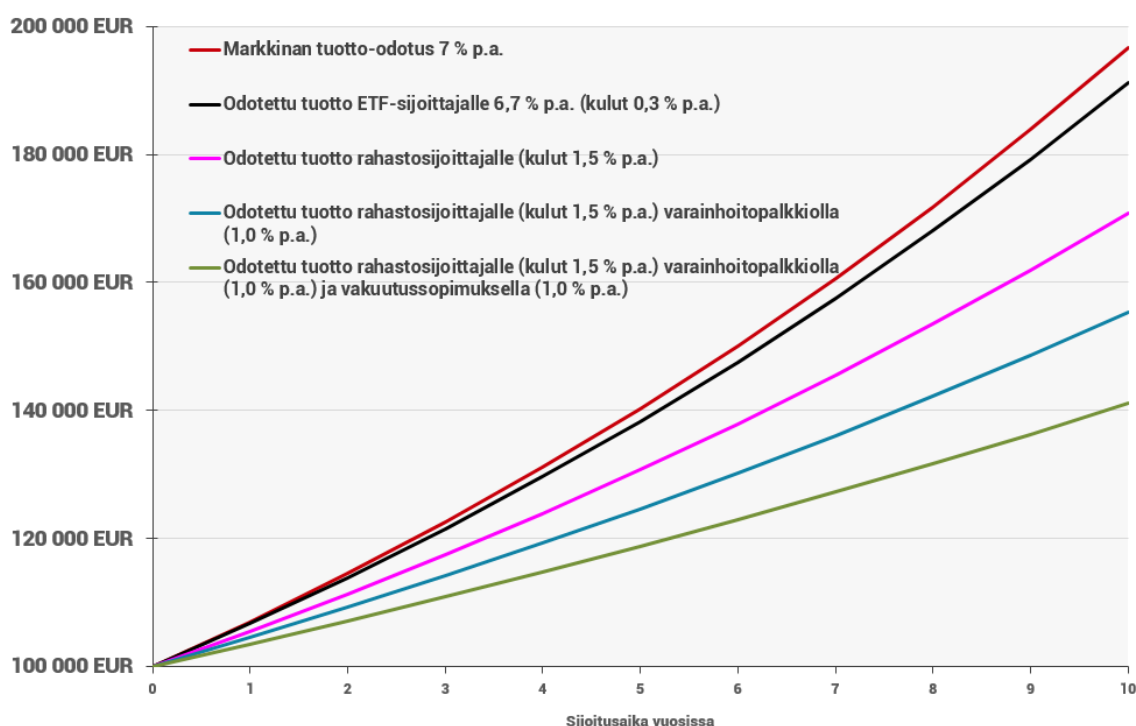
Toimeksiannot (0) Kaupat (0)

Kuvio 1: Nordnetin arvopaperikaupan toimeksiantolomake (Nordnet 2017).

3.2 Yleisimmät sijoittamisen kulut

Yksi keskeisimmistä sijoitustoiminnan tuottoihin ja kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä on erilaiset sijoittajan kulut. Varsinkin piensijoittajan on tärkeää pyrkiä pitämään sijoittamisen kulut mahdollisimman pieninä. Pienetkin erot muuttuvat vuosien saatossa suuriksi ja voivat vaikuttaa oleellisesti lopulliseen sijoitusvarallisuuteen. Perinteiset pankkiiriliikkeet ovat menettäneet paljon asiakkaitaan viime vuosien aikana, koska pienemmät ja arvopapereiden välitykseen keskittyneet arvopaperivälittäjät pystyvät tarjoamaan sijoittajille palveluitaan edullisemmin. (Saario 2016, 29.) Viimeaikoina osakevälittäjien välisestä hintakilpailusta on ollut paljon puhetta. Alalle tulleet uudet toimijat ovat saaneet aikaan pankkien välistä hintakilpailua ja osakevälityksen hinnat ovat osittain sen seurauksena laskeneet. (Arvopaperi 2016.)

Yleensä piensijoittajan kulut koostuvat kaupankäyntipalkkioista ja arvopapereiden säilytysmaksuista. Esimerkiksi osakesijoittaja maksaa tietyn osan kauppahinnasta välityspalkkiota ostaessaan tai myydessään osakkeita. Yleensä ulkomaisiin pörssiin kohdistuvat kaupankäyntikulut ovat kalliimpia kuin kotimaan pörssiin. Sen lisäksi osakkeiden säilytyksestä arvo-osuustilillä voidaan periä maksuja. (Saario 2016, 30-33.) Sijoitusrahastojen kulut muodostuvat merkintä- ja lunastuspalkkioista sekä hallinnointi- ja säilytyspalkkioista. (Hämäläinen 2003, 168.) Oheisesta taulukosta käy hyvin ilmi miten suuri vaikutus erilaisilla kuluilla on sijoittajan lopulliseen tuottoon. Vaikka kyse on muutamista prosenteista, sillä on todella suuri vaikutus ajan kuluessa.



Taulukko 1: Sijoittajan kulujen vaikutus lopulliseen tuottoon (Sijoittaja.fi 2016).

3.3 Verotus

Sijoittajat pyrkivät yleensä siihen, että heidän varallisuutensa kasvaa sijoitusten avulla. Esimerkiksi osakesijoittajalle tätä varallisuutta kertyy kahdella tapaa, joko osinkotuloina tai osakkeiden arvonnousun kautta. Osakkeiden arvonnousun tuoma hyöty realisoituu vasta siinä vaiheessa kun sijoittaja päättää myydä kyseisiä osakkeita. Osakesijoittaja maksaa osinkotuotoistaan ja osakkeiden luovutusvoitoista veroa.

Sijoittajan saamista osinkotuloista maksetaan pääomaveroa. Pörssiyhtiöstä eli listatusta yhtiöstä saaduista osingoista maksetaan 30 % veroa ja yli 30 000 euroa ylittävistä osuudesta maksetaan 34 % veroa. Listatusta yhtiöstä ja noteeraamattomasta yhtiöstä saatuja osinkoja verotetaan eri tavalla. Listatun yhtiön osingosta verovapaata on 15 % ja veronalaista 85 %. Tuosta veronalaisesta 85 % maksetaan 30 % veroa 30 000 euroon saakka ja ylittävältä osin 34 %. Esimerkiksi jos listattu yhtiö maksaa osakesijoittajalle 1000 euroa osinkoa sen verotettava osuus on 85 % eli 850 euroa. Tuosta 850 eurosta maksetaan pääomatuloveroa 30 % eli 255 euroa. Pääomatuloista sijoittaja saa vähentää sellaisia kuluja joiden katsotaan johtuvan kyseisen tulon hankkimisesta. Eli esimerkiksi osakesijoittaja saa vähentää arvopapereiden välityspalkkiot ja säilytyskustannukset verotuksessaan. (Pörssisäätiö 2016, 2-7.)

Osakkeiden myyntivoitto verotetaan myös pääomatulona ja myyntitappiot voi vähentää kaikista pääomatuloista. Arvopapereiden myyntivoitto tai myyntitappio asettuu veronalaiseksi vasta siinä vaiheessa kun sijoittaja päättää myydä kyseisen arvopaperin. Myyntivoitolla eli luovutusvoitolla tarkoitetaan sitä, että arvopaperi myydään korkeammalla hinnalla verrattuna hankintahintaan. Myyntitappiolla eli luovutustappiolla sitä, että arvopaperi myydään alhaisemmalla hinnalla verrattuna hankintahintaan. Myyntivoitot lasketaan yhteen ja niistä tehtyjen vähennysten jälkeen jäljelle jäänyt osuus on pääomatuloveron alaista tuloa. Jos sijoittajan vuoden aikana myymien arvopapereiden yhteenlaskettu myyntihinta on alle 1000 euroa, ei siitä tarvitse maksaa ollenkaan veroa. (Pörssisäätiö 2016, 22.)

Jos arvopapereita on omistanut yli 10 vuotta, voi olla verotuksellisesti viisaampaa käyttää niin sanottua hankintameno-olettamaa luovutusvoiton verotuksessa. Yli 10 vuotta omistetun arvopaperin hankintameno-olettama on 40 % ja alle 10 vuotta omistetun 20 %. Tätä tapaa käyttäessä luovutusvoiton määrä lasketaan vähentämällä arvopaperin myyntihinnasta hankintameno-olettama. Esimerkiksi jos sijoittaja on yli 10 vuotta sitten hankkinut itselleen 16 000 eurolla osakkeita ja hän päättää myydä ne nyt 100 000 eurolla. Tuosta 100 000 eurosta vähennetään hankintameno-olettaman mukaisesti 40 %. Sijoittajan luovutusvoitoksi jää tätä menetelmää käyttäen 60 000 euroa. Tuosta 60 000 eurosta sijoittajan tulee maksaa veroa 30 000 euron osalta 30 % eli 9000 euroa ja 30 000 euroa ylittävästä osasta 34 % eli 10 200 euroa. Yhteensä sijoittaja maksaa veroa 19 200 euroa. Hankintameno-olettamaa käytettäessä luovutusvoitosta ei voi vähentää arvopapereiden säilyttämisestä ja kaupankäynnistä syntyneitä kuluja. (Pörssisäätiö 2017, 27.)

3.4 Sijoittamiseen liittyvät riskit ja niiltä suojautuminen

Ennen kuin sijoittaja rupeaa tekemään sijoituspäätöksiä ja sijoittamaan johonkin, täytyy hänen pohtia omaa riskinsietokykyään. Sijoitusprosessin alkuvaiheilla sijoittajan täytyy päättää kuinka suuria arvonmuutoksia hän on valmis kestämään ja millaisen riskin hän on valmis ottamaan. Erilaiset sijoitusinstrumentit tarjoavat erilaista tuottoa ja sen takia ne sisältävät erilaisia riskejä. Oman riskinsietokyvyn päätettyään, sijoittajan on helpompi tehdä sijoituspäätöksiä. Sijoittamiseen liittyvillä riskeillä tarkoitetaan sijoitetun pääoman muutoksia, esimerkiksi osakkeen arvonmuutoksia. (United Bankers 2017.)

Nyrkkisääntönä voidaan pitää, että mitä korkeamman riskin sijoituskohde on kyseessä, sitä parempaa tuottoa sijoittajat siitä haluavat. Valtion joukkovelkakirjoja pidetään eräänä matalimman riskin omaavina sijoituskohteina, mutta ne tarjoavatkin vain noin muutaman prosentin korkotuottoa. Velkaantuneen ja tuotanto-ongelmista kärsivän pörssiyrityksen romahtanut osake on taas korkeamman riskin sijoituskohde ja sellaiseen sijoittamalla sijoittaja toivoo, että yritys selviää hankalasta tilanteesta ja sen ansiosta yrityksen osakkeen arvo nousee huomattavasti. (United Bankers 2017.)

Osakesijoittajan tulee ymmärtää, että hänen omistamien arvopapereiden arvoon ja pörssin tapahtumiin vaikuttaa monta tekijää. Talouden ongelmat, valuuttakurssien muutokset, raaka-aineiden hinnannousu, negatiiviset uutiset, huonot tulevaisuuden näkymät, maailmanpolitiikka, verotuksen muutokset ja kilpailevien yritysten menestyminen ovat vain muutamia esimerkkejä asioista, jotka vaikuttavat osakkeiden hintaan ja heiluttavat pörssikursseja päivästä toiseen. Osakesijoittajan tulee pystyä elämään näiden kurssiheilahteluiden kanssa ja pyrkiä rakentamaan sijoitusportfolionsa omaa riskinsietokykyä vastaavista sijoitusinstrumenteista ja kohteista. Erikokoisien ja eri toimialoilla toimivien yritysten osakkeet omaavat erilaisia riskejä. (Lindström 2005, 39-44.)

Omien sijoitusten riskiä voi pienentää hajauttamalla omistuksiaan mahdollisimman hyvin. Hajauttamisella tarkoitetaan sitä, että omaan sijoitussalkkuun pyritään hankkimaan erilaisia arvopapereita, eri toimialoilta ja mahdollisesti vielä eri puolilta maailmaa. Tällöin yhden toimialan tai maanosan ongelmat eivät vaikuta yhtä voimakkaasti sijoittajan salkun arvoon. Riskiä voi pienentää myös hajauttamalla arvopapereiden oston tasaisille väliajoille, jolloin kurssiheilahteluiden vaikutus pienenee. Arvopapereiden arvon muutoksia kuvataan volatilitietin eli keskihajonnan avulla. (United Bankers 2017.)

4 Sijoitusinstrumentit

Yksi sijoittajan tärkeimmistä päätöksistä on valita itselleen sopivat sijoitusinstrumentit. Sijoitusinstrumentteja on tarjolla todella paljon ja ne eroavat toisistaan. Erilaisilla sijoitusinstrumenteilla on mahdollista toteuttaa erilaisia sijoitusstrategioita. Eri instrumentteja hankkimalla sijoittamiseen liittyvää riskiä voi hallita ja hajauttaa omistuksiaan maantieteellisesti ja eri toimialoille. Sijoitusinstrumentit eroavat toisistaan tuotto-odotuksiltaan, riskeiltään, kuluiltaan ja rakenteeltaan. Sijoituskohteet voidaan jakaa suoriin ja välillisiin sijoituksiin. Suorilla sijoituskohteilla tarkoitetaan sellaisia arvopapereita joiden arvo määräytyy suoraan rahoitusmarkkinoilla eli esimerkiksi osakkeet, kiinteistöt ja talletukset. Ostamalla osakkeita ostat itsellesi suoraan osuuden valitsemastasi yhtiöstä. Välillisiä sijoituskohteita taas on esimerkiksi kiinteistörahastojen tai yhdistelmärahastojen rahasto-osuudet, koska niiden arvo määräytyy useiden eri arvopapereiden arvonmuutoksesta. (Kallunki, Martikainen & Niemelä 2011, 95-96.) Seuraavassa kappaleessa esitellään muutamia yleisimpiä ja suosituimpia sijoitusinstrumentteja ja kohteita.

4.1 Osakkeet

Osakkeella tarkoitetaan osuutta osakeyhtiön pääomasta. Osakkeenomistaja omistaa osan yhtiöstä. Osakkeenomistajalla on oikeus yhtiön voitonjakoon ja hän saa osallistua myös yhtiökoukseen. Yritys taas voi rahoittaa toimintaansa laskemalla osakkeita liikkeeseen eli myymällä osuuksia yhtiöstään. Osakkeet ovat tämän takia myös keskeinen rahoitusinstrumentti yhtiöille. Esimerkiksi kasvua havitteleva yhtiö voi rahoittaa investointejaan laskemalla osakkeitaan liikkeelle. Pörssiyhtiöiden osakkeiden arvo noteerataan pörssissä ja osakkeen arvo perustuu sijoittajien senhetkiseen näkemykseen yhtiön arvosta ja tulevaisuudennäkymistä. (Kontkanen 2011, 124.)

Pörssiosakkeet ovat sijoitusmuotona suosittuja. Sijoittajalle ne tarjoavat mahdollisuuden osakkeen arvonnousuun ja säännölliseen tulovirtaan osinkojen eli yhtiön osakkailleen maksetun voitonjaon ansiosta. Osakesijoituksen kokonaiskannattavuuden muodostaa täten osakkeen arvonnousu ja omistuksen aikana maksetut osingot. Lyhyellä aikavälillä osakkeen arvo saattaa nousta ja laskea merkittävästi, mutta pidemmällä aikavälillä kurssien heilahtelut hyvin hajautetussa salkussa yleensä tasoittuvat. Osakkeita kannattaa pyrkiä omistamaan mahdollisimman pitkään, sillä silloin osakkeiden arvomuutokset ehtivät tasoittua ja osakkeen arvo yleensä nousee. Omistajalle maksettujen osinkojen määrä kasvaa myös mitä pidempään osakkeita pitää omistuksessaan. On myös mahdollista, että osakkeen arvo laskee merkittävästi ja yhtiö ajautuu taloudellisiin vaikeuksiin, jolloin yritys ei maksa osinkoa ja osakkeen arvo laskee. Tämä on osakesijoittamiseen keskeisesti liittyvä riski, joka jokaisen osakkeisiin sijoittavan on ymmärrettävä. (Kontkanen 2011, 124.)

4.2 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastot ovat toinen todella suosittu sijoitusmuoto. Niiden suosio perustuu siihen, että ne koetaan helpommiksi, yksinkertaisemmiksi ja matalamman riskin omaaviksi sijoitus- tai säästökohteiksi. Sijoitusrahasto koostuu yleensä erilaisista arvopapereista. Sijoitusrahaston arvopaperit ovat rahastosta riippuen hajautettu yleensä useaan eri sijoituskohteeseen. Sijoitusrahastot nähdään yleensä suhteellisen riskittömänä sijoituskohteena, koska hajauttamalla arvopapereita ja omistuksiaan eri toimialoille ympäri maailman, sijoitusrahasto ei ole yhtä altis yksittäisen toimialan tai maan talouden heilahteluille. (Kontkanen 2011, 125-226.)

On olemassa useita erilaisia sijoitusrahastoja. Yleisimpiä rahastotyyppejä ovat pelkkiin osakkeisiin sijoittavat osakerahastot, jotain tiettyä indeksiä seuraavat rahastot, korkoa tuottaviin arvopapereihin sijoittavat korkorahastot ja yhdistelmärahastot, jotka koostuvat sekä osakkeista, että velkakirjoista. Nämä rahastot eroavat toisistaan riskeiltään ja tuotto-odotuksiltaan. (Nikkinen, Rothovius, Sahlström 2002, 18-19.) On olemassa myös vaihtoehtoisia sijoitus-

rahastoja, jotka koostuvat esimerkiksi raaka-aineiden, arvometallien tai kiinteistöjen omistuksesta. (Kontkanen 2011, 127.) Varallisuutta muutetaan nykyään yhä enemmän arvopapereiden muotoon. Esimerkiksi kiinteistöjen omistuksia muutetaan arvopapereiden muotoon. Sijoittajan on helpompaa omistaa pörssinoteeratun kiinteistöyhtiön osakkeita, koska se vähentää kiinteistöjen hoitamiseen ja hallinnointiin liittyvää vaivaa ja vähentää riskejä. (Saario 2016, 43.)

Yleisesti ottaen voidaan todeta, että sijoitusrahastojen vahvuus on niiden vaivattomuus ja heikkous korkeahkot kulut verrattuna esimerkiksi suoriin osakesijoituksiin tai automaattisesti tiettyä indeksiä seuraaviin rahastoihin. Sijoitusrahastoon sijoittamalla ei tarvitse välttämättä seurata pörssiä yhtä tarkasti tai tehdä vaikeita päätöksiä koskien yksittäisten pörssiyritysten osakkeiden hankintaa. Sijoittaja antaa rahastonhoitajan tehdä sijoituspäätökset hänen puolestaan. Sijoitusrahastot ovat toisin sanoen suuria osakesalkkuja, joista sijoittajan on mahdollisuus ostaa osuus itselleen. Tuolla osuudella omistat pienen osan kaikista salkun arvopapereista ja saat näin hajautettua sijoituksesi helposti. Sijoitusrahastoja hoitava taho perii yleensä rahaston hoitamisesta ja ylläpidosta erilaisia kuluja. Tällaisia kuluja ovat esimerkiksi merkintä- ja lunastuspalkkiot sekä hallinnointipalkkiot. (Nikkinen ym. 2002, 18-19.)

4.3 Pörssinoteeratut rahastot

Pörssinoteeratut rahastot ovat myös sijoitusrahastoja, mutta pörssinoteeratuilla rahastoilla eli niin kutsutuilla ETF:illä voi käydä kauppaa pörssissä. ETF on lyhenne sanoista exchange traded funds. ETF:t eroavat perinteisenä pidetyistä sijoitusrahastoista merkittävästi. Ne voivat olla niin sanotusti passiivisia eli niitä ei välttämättä hoideta aktiivisesti niin kuin edellisessä kappaleessa esitettyjä perinteisiä sijoitusrahastoja, vaan ne pyrkivät esimerkiksi seuraamaan niille asetettua indeksia. Tämän ansiosta ETF-rahastojen kulut ovat yleensä perinteisiä sijoitusrahastoja pienempiä. Toinen merkittävä ero on se, että ETF-rahaston arvo-osuuksilla voi käydä kauppaa pörssissä jatkuvasti. (Kaartinen & Pomell 2012, 8-13.)

Esimerkiksi Seligsonin OMX Helsinki 25 ETF-rahasto sijoittaa Helsingin pörssin vaihdetuimpien osakkeiden muodostaman OMX Helsinki 25-indeksin mukaisesti. Rahasto jäljittelee passiivisesti OMX Helsinki 25-indeksiä, jolloin se ei vaadi aktiivista hallinnointia. Tämän ansiosta kyseisen rahaston kulut ovat alhaisia. Kyseisen rahaston hallinnointipalkkio on tällä hetkellä enintään 0,18 % vuodessa ja se sisältää säilytyspalkkion. Kaupankäyntipalkkio on arvopaperivälittäjäkohtainen. (Seligson 2017.)

ETF:ien avulla sijoittajan on helppo hajauttaa sijoituksiaan monipuolisesti. Yksi ETF-rahastojen vahvuuksista on se, että niiden avulla sijoittamiseen liittyviä riskitekijöitä on helppo hallita. Sijoitusten riskiä voi pienentää hankkimalla esimerkiksi globaalisti eri toimialoille sijoitavia ETF-rahastoja, jolloin sijoitusten toimialakohtainen ja maantieteellinen riski pienenee.

ETF-rahastoja on erilaisia ja ne voivat osakkeiden lisäksi koostua esimerkiksi korkoa tuottavista arvopapereista, joka mahdollistaa niiden rakenteellisen eron toisistaan. ETF-rahastot ovat hyviä ja kustannustehokkaita sijoitusinstrumentteja sijoitusten hajauttamiseen ja riskien pienentämiseen. (Kaartinen & Pomell 2012, 8-19.) ETF-rahastot ovat yleensä rakenteeltaan joko fyysisiä tai synteettisiä. Fyysinen ETF-rahasto omistaa ne arvopaperit, joista se koostuu. Synteettinen ETF-rahasto rakennetaan johdannaisten avulla, jolloin suoraa omistussuhdetta itse arvopaperiin ei muodostu. (Kaartinen & Pomell 2012, 31-38.)

4.4 Johdannaiset

Julkisen kaupankäynnin kohteena olevat johdannaiset ovat eräänlaisia sopimuksia, joilla käydään kauppaa. Johdannaisen arvo perustuu ja määräytyy jonkin toisen sijoitusinstrumentin arvon perusteella. Tämän takia niitä kutsutaan johdannaisiksi. Johdannaisen taustalla voi olla esimerkiksi osake ja sen arvon heilahtelut vaikuttavat myös johdannaisen arvoon. (Kallunki ym. 2011, 117.)

Yleisimpiä johdannaissinstrumentteja ovat muun muassa termiinit, futuurit ja optiot. Johdannaisia käytetään usein erilaisilta riskeiltä suojautumiseen. Esimerkiksi termiineillä tarkoitetaan eräänlaista sopimusta, jossa kaupankäynnin molemmat osapuolet sopivat tekevänsä kaupan tietyllä kohde-etuudella ennalta määriteltynä ajankohtana ennalta määritettyyn hintaan. Täten toimimalla voidaan suojatua esimerkiksi valuuttakurssien heilahteluiden aiheuttamilta hinnanmuutoksilta. Futuuriksi kutsutaan sellaista johdannaissopimusta, joka on julkisen kaupankäynnin kohteena. Termiinit ja futuurit velvoittavat molempia kaupan osapuolia toimimaan ennalta määritellyn sopimuksen mukaisesti ja tekemään kaupan. (Kontkanen 2011, 59-60.)

Optiolla tarkoitetaan johdannaissopimusta, joka oikeuttaa ostamaan tai myymään tietyn kohde-etuuden optiosopimuksessa määritettyyn hintaan tiettyä ajankohtana. Optio antaa täten haltijalleen oikeuden, muttei velvoitetta ostaa tai myydä. Optiosopimuksen myyjä taas velvoittaa itsensä myymään tai ostamaan kohde-etuuden sopimuksessa määritettyyn hintaan. Optioita on olemassa kahdenlaisia, myynti- ja osto-optioita. Myyntioptio antaa haltijalleen oikeuden myydä kohde-etuuden ja osto-optio antaa haltijalleen oikeuden ostaa kohde-etuuden. Esimerkiksi osto-option haltija saa oikeuden ostaa vaikkapa Nokian osakkeita ennalta määritettyyn hintaan tiettyä ajankohtana ja optiosopimuksen myyjä on velvoitettu myymään ne. (Kallunki ym. 2011, 118-120.)

4.5 Joukkovelkakirjat

Joukkovelkakirjat ovat yleensä yritysten tai valtioiden liikkeelle laskemia velkakirjoja. Joukkovelkakirjoja kutsutaan myös bondeiksi ja obligaatioiksi. (Verohallinto.) Sijoittajat voivat ostaa näitä velkakirjoja velkakirjan liikkeellelaskijoilta, esimerkiksi pankeilta. Nykyään joukkovelkakirjat ovat yleensä arvo-osuusmuotoisia ja ne merkitään arvo-osuustilille. Ostamalla velkakirjan, sijoittaja tavallaan lainaa rahansa velkakirjan liikkeellelaskijalle. Perinteisen joukkovelkakirjan omistaja saa antamastaan lainasta vuotuista korkoa ja tietyn ajan kuluttua hän saa lainaamansa summan takaisin. Joukkovelkakirjoja on olemassa erilaisia. Ne eroavat toisistaan esimerkiksi juoksuaajan ja korkorakenteen mukaan. Joukkovelkakirja voi olla esimerkiksi vaihtuva-, kiinteä- tai nollokorkoinen. Joukkovelkakirjat toimivat esimerkiksi valtioiden tai suurten yritysten pitkäaikaisen rahoituksen välineenä. Sijoittajille ne tarjoavat suhteellisen matalariskisen sijoituskohteen. Riskin ollessa matala, on myös sijoittajan saama tuotto yleensä matalaa. Sijoittaja saa joukkovelkakirjoista yleensä noin muutaman prosentin korkotuottoa. (Kallunki ym. 2011, 98-101.)

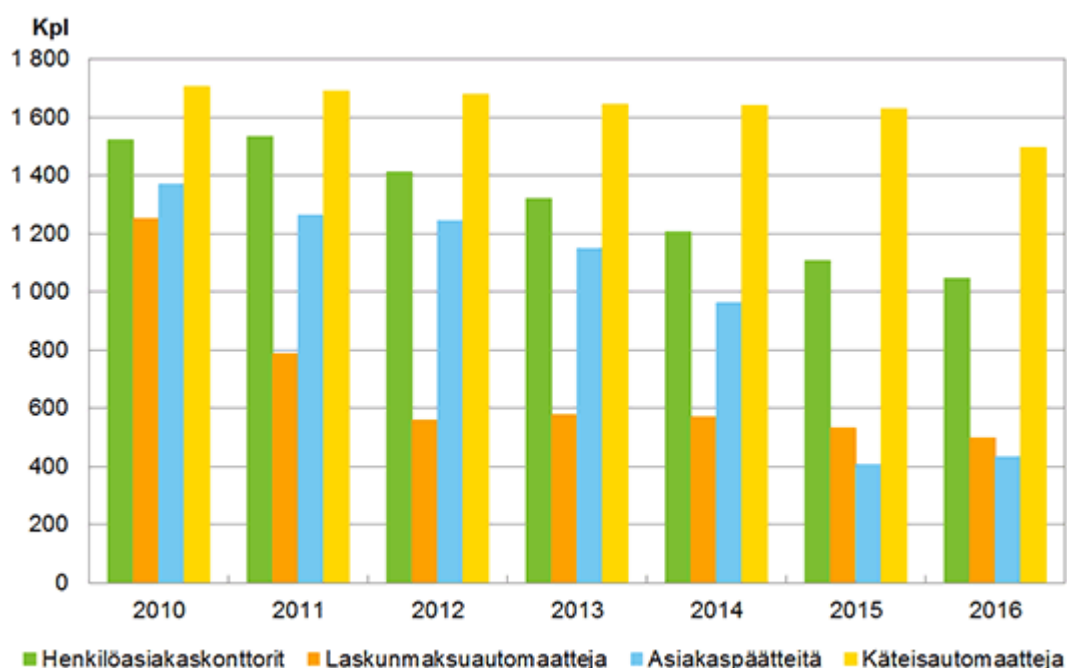
5 Sijoittajien palvelut

Pankit ovat perinteisesti olleet se taho, joka tarjoaa sijoittajille erilaisia palveluita. Sijoituspalveluiden lisäksi pankit tarjoavat erilaisia raha-asioden hoitoon liittyviä palveluita. Pankit tarjoavat muun muassa tilien hoitoon, maksukortteihin, talletuksiin, vakuutusasioihin, rahoitukseen, lainoihin ja maksujenvälitykseen liittyviä peruspankkipalveluita. (Finanssivalvonta 2016.)

Nykyaikainen sijoitustoiminnan harjoittaminen edellyttää jonkinlaisen palvelun käyttöä. Sijoittajille on tarjolla runsaasti erilaisia palveluita. Yleisimpiä ovat esimerkiksi toimeksiantojen vastaanottaminen ja välittäminen verkossa, sijoitusneuvonta, älypuhelimiin saatavat applikaatiot, verkkopankki ja omaisuudenhoito. (OP 2017.)

Viime vuosikymmenten aikana pankkien toiminta ja palvelut ovat muuttuneet. Nykyään suurin osa erilaisista pankkitapahtumista tehdään kuluttajien omasta toimesta verkkopankissa. Tämän myötä myös sijoittaminen ja koko pankkiala on muuttunut oleellisesti. Teknologian ja tietotekniikan kehitys on mahdollistanut erilaisen tavan harjoittaa sijoittamista ja antanut kuluttajille vapauden hoitaa itsenäisesti ja helposti omia raha-asioitaan. Nimenomaan palveluiden ja tekniikan kehityksen ansiosta sijoittaminen on muuttunut helpommaksi ja itsenäisemmäksi. Esimerkiksi 90-luvulla osakkeiden ostoon liittyviä toimeksiantoja tehtiin käymällä pankin konttorissa tai soittamalla puhelimella pankkiin. Nykyään sijoittaja voi älypuhelimellaan tai tietokoneellaan kirjautua omaan verkkopankkiin ja hoitaa osakekauppoja itse helposti, nopeasti ja ilman välikäsiä. (Saario 2016, 27-31.)

Tämän kehityksen myötä pankkien henkilöasiakaskonttoreiden, laskunmaksuautomaattien, asiakaspäätteiden ja käteisautomaattien määrä on pienentynyt merkittävästi viime vuosien aikana. Tämä kertoo siitä, että finanssiala elää tällä hetkellä merkittävää muutosten aikaa ja palveluiden kehittäminen on merkittävässä osassa tätä muutosta. (Finanssivalvonta 2016.) Oheisesta taulukosta voidaan huomata miten pankkien tarjoamat palvelut ovat muuttuneet. Käteisautomaattien lukumäärä on pysynyt lähestulkoon samana, mutta henkilöasiakaskonttoreiden, laskunmaksuautomaattien ja asiakaspäätteiden lukumäärä on pienentynyt oleellisesti verrattuna vuoteen 2010. Tämä kuvastaa sitä, miten tietotekniikan kehityksen ansiosta ihmiset voivat hoitaa raha-asioitaan nykyään helposti oman tietokoneen tai älypuhelimien avulla.



Taulukko 2: Pankkialan muutos (Talouselämä 2016).

5.1 Miten sijoittaminen ja palvelut ovat muuttuneet?

Tietotekniikan ja talouden kehittymisen ansiosta sijoittajien maailma, pörssitoiminta ja näihin molempiin liittyvät palvelut ovat muuttuneet oleellisesti ja kehitysvauhti on ollut huimaa. 1500-luvun lopulla Hollannissa käytiin kauppaa tulppaanien sipuleilla ja niiden ympärille kehittyi eräänlainen tulppaanimania, jossa kaikkein erikoisimpien tulppaanien sipulit olivat arvokkaimpia ja niistä maksettiin omaisuuksia. Tulppaanien sipuleita pidettiin sijoituskohteina ja niiden ympärille rakentui osakkeiden kaltainen kaupankäynti, jossa ihmiset pyrkivät haalimaan itselleen arvokkaimpia sipuleita. Tämä toiminta ja sen kaupankäyntimuodot olivat samankaltaisia myöhemmin kehittyneeseen osakekauppaan ja taloushistorioitsijoiden mielestä

Hollannin tulppaanivillitystä pidetäänkin merkittävänä tapahtumana finanssimarkkinoiden kehityksessä ja historiassa. (Malkiel 2012, 34- 42.)

1600-luvun loppupuolella varsinainen osakekauppa kehittyi, vaikkakin osakkeiden omistusta pidettiin ylimystön ja varakkaiden etuoikeutena. Britit rupesivat varustamaan laivojaan osakkeiden avulla ja Itä-Intian ja Etelänmeren kauppakomppania rahoitti toimintaansa myymällä osakkeita kansalaisille. Kauppakomppanioiden toiminnasta innostuneina osakkeiden kysyntä lisääntyi ja lyhyen ajan sisällä Englantiin perustettiin erilaisia yrityksiä ja niiden toimintaa rahoitettiin myymällä osakkeita vaurastumisesta unelmoiville kansalaisille. (Malkiel 2012, 34-42.) Tulppaanimaniassa ja Englannin osakekaupassa on monia samankaltaisuuksia 2000-luvun alun IT-kuplan syntymiseen ja puhkeamiseen. Markkinat ylikuumentuivat ja osakkeiden arvotukset lähtivät innostuksen ansiosta käsittämättömään ja hallitsemattomaan nousuun. Seurauksena oli osakkeiden arvon romahtaminen.

Helsingin Pörssi perustettiin vuonna 1912 nimellä Helsingin Arvopaperipörssi. Vielä 1980-luvulle tultaessa pörssitoiminta Helsingin Arvopaperipörssissä oli tähän päivään verrattuna hiljaista ja suurimmaksi osaksi suhteellisen pienen piirin hallinnoimaa. Tiedon saaminen yrityksistä oli vaikeampaa, tiedottaminen sijoittajien suuntaan vähäistä ja osakeomistukset olivat paperilappusia. Sijoittajien ulottuvilla olevat palvelut olivat lähes olemattomia verrattuna tähän päivään. 1980-luvun loppupuolella Helsingin pörssi rupesi lukumäärällisesti kasvamaan vaikeista vuosista huolimatta ja sen päälliställe otettiin muun muassa Lemminkäinen, Metso, Olvi, Outokumpu ja Sampo, jotka kaikki ovat vielä tänäkin päivänä listattuina Helsingin pörssissä. 1990-luvun alkaessa pörssissä koettiin sen historian synkimmät hetket laman takia, mutta vuonna 1993 pörssikurssit lähtivät nousuun ja talous rupesi kasvamaan. Tuolloin Helsingin pörssin ulkomaalaisrajoitukset poistettiin ja Nokian merkitys pörssille ja Suomen taloudelle lisääntyi merkittävästi. (Lindström & Lindström 2011, 15-28.)

1990-luvulla pörssitoiminta koki paljon muutoksia ja alalle tuli erilaisia uudistuksia. Kaupankäynti nopeutui ja raha sekä tieto alkoivat liikkumaan ennennäkemättömän nopeasti. Tämän seurauksena esimerkiksi ammattimainen meklareiden toiminta lisääntyi, arvopapereita muutettiin sähköiseen muotoon ja tietokoneiden merkitys koko pankkialalla lisääntyi. Arvopapereihin liittyvät palvelut rupesivat kehittymään. Maailma hullaantui teknologiasta ja pörssiin listautui mieletön määrä erilaisia teknologiaan liittyviä yrityksiä. Vauhti kiihtyi 1990-luvun loppua kohden ja 2000-luvun alussa niin kutsuttu IT-kupla puhkesi ja seuraavien vuosien aikana alan osakkeiden hinnasta haihtui jopa 95 prosenttia. (Lindström ym. 2011, 26-30.)

5.2 Finanssialan muutos tällä hetkellä

Finanssiala elää tällä hetkellä suurien muutosten aikaa. Digitalisaatio ja tekniikan kehittyminen ovat maailmanlaajuisia megatrendenjä ja ne vaikuttavat yritysten ja pankkien toimintaan. Kuluttajien tarpeet ovat muuttuneet ja kilpailu parhaan palvelun tarjoamisesta ja asiakkaista on kovaa. Perinteiselle pankkialalle on tullut uusia toimijoita, jotka pystyvät tarjoamaan jotain tiettyä kuluttajan tarvitsemaa palvelukokonaisuutta edullisemmin. Lisääntyvä kilpailu toimialan sisällä on kuluttajien eduksi ja sen ansiosta esimerkiksi erilaiset sijoittajien kulut ovat hintakilpailun myötä pienentyneet. Pankit kilpailevat asiakkaista hintojen ja hyvien palveluiden avulla. (Euro ja talous 2015.)

Haasteeksi on myös muodostunut tarpeeksi nopea reagoiminen asiakkaiden muuttuneisiin käyttötottumuksiin ja lisääntyneisiin tarpeisiin. Samalla pankkien pitäisi pyrkiä kustannustehokkuuteen palveluiden kehittämisessä. Myös kaupungistuminen ja väestörakenteen ikääntyminen luo haasteita, koska fyysisiä palveluita on jouduttu supistamaan ja vanhemmat ihmiset eivät opi yhtä nopeasti uusien palveluiden käyttöä. Periaatteessa pankkien pitää tässä muuttuneessa tilanteessa kyetä tarjoamaan sekä perinteisiä, että moderneja digitaalisia palveluita. Pankkien on yhä haastavampaa rakentaa toimivaa palveluiden kokonaisuutta. Toisaalta teknologian avulla on kyetty saavuttamaan kustannussäästöjä ja tarjoamaan asiakkaille uudenlaisia, tehokkaita ja helppokäyttöisiä palveluita, joiden avulla kuluttajat voivat itsenäisemmin hoitaa omia raha-asioitaan. (Euro ja talous 2015.)

Digitalisaatio muuttaa pankkialaa huimaa vauhtia. Osuuspankin arvioiden mukaan pankkiala tulee seuraavan 10 vuoden aikana muuttumaan enemmän kuin edellisen 50 vuoden aikana. Digitalisaation myötä kilpailun rajat hälvänevät ja kilpailusta tulee entistä globaalimpaa. Markkinoille syntyy uusia kilpailijoita ja perinteinen niin sanottu kotikenttäetu menettää merkityksensä. (Symbio 2016.) Tämän muutoksen näkee jo nyt osakesijoittajien maailmassa. Sähköisten arvopapereiden omistus on helppoa, edullista ja vaivatonta siirtää edullisimmalle palveluntarjoajalle ja liian hitaasti alaan mukautuvat toimijat menettävät markkinosuuksiaan.

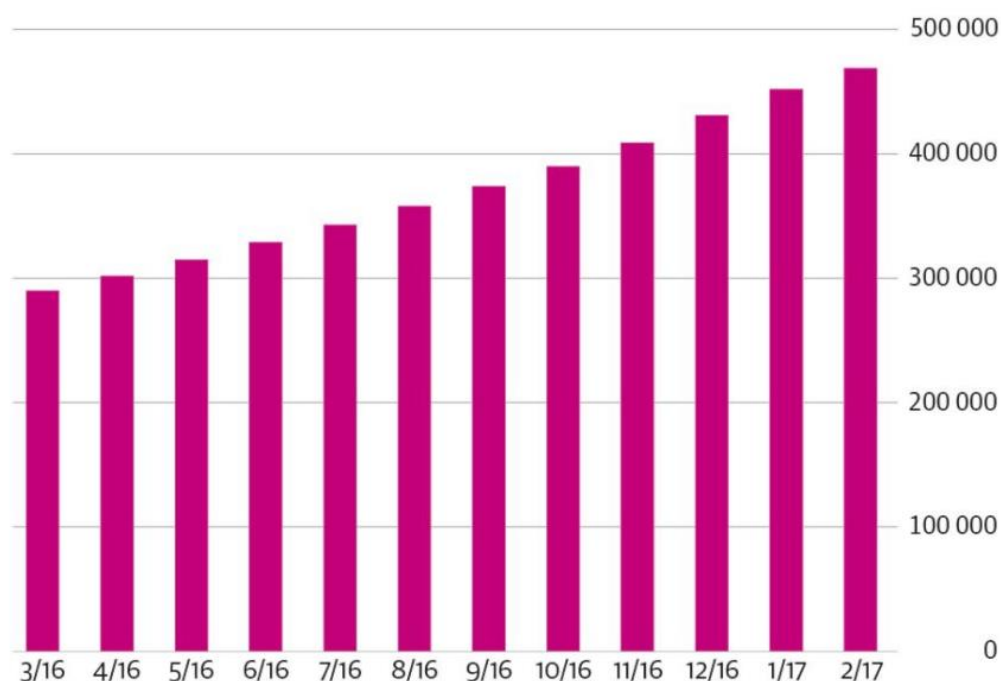
Digitalisaation myötä pankkien toiminta ja palvelut ovat muuttuneet. Pankkien tarjoamien verkkopalveluiden ja verkkopankin merkitys on kasvanut. Verkossa asiakkaat pystyvät hoitamaan lähes kaikki raha-asiansa. Verkossa olevat palvelut tarjoavat asiakkaille lukuisia hyötyjä. Palvelut ovat ympäri vuorokauden asiakkaan käytössä, niiden käyttö on esimerkiksi puhelinsoittoon tai fyysiseen pankkikäyntiin verrattuna edullisempia ja reaaliaikaiset chat-palvelut auttavat ongelmatilanteissa, vastaavat kysymyksiin ja varaavat tarvittaessa ajan konttoritapaamista varten. Verkkopankin palveluiden kehittyminen on mahdollistanut myös esimerkiksi asuntolainan hakemisen verkossa, erilaisten tilien avaamisen, vakuutusilmoitusten tekemisen ja raha-asoiden hoitamisen mobiililaitteilla. (Nordea 2017.)

Muutos tulee myös vaikuttamaan pankin työtehtäviin ja tarjoamiin palveluihin. Arvioiden mukaan jopa 50 % erilaisista asiakaspalvelutehtävistä menettää merkityksensä ja tilalle tulee erilaisia robotti- ja tekoälyratkaisuja. Viimeisen vuosikymmenen aikana on nähty monia eri toimialoja muovanneita muutoksia. Digitalisaation ansiosta eri aloille on syntynyt uusia kilpailijoita. Esimerkiksi Uber, Airbnb, Spotify ja Netflix ovat vallanneet itselleen merkittävän markkinaosuuden lyhyessä ajassa luomalla helppokäyttöisiä digitaalisia palveluita. (Symbio 2016.) Oheisesta taulukosta käy ilmi kuinka esimerkiksi mobiilimaksaminen on viime vuosina lisääntynyt, joka on oiva esimerkki alan uudesta suunnasta. Käyttäjäkeskeisten palveluiden luominen ja digitalisaation merkitys pankeille on todella suuri ja se vaikuttaa pankkien toimintaan kokonaisvaltaisesti. Lyhyessä ajassa mobilepaysta on tullut todella suosittu maksamistapa. Tämä on hyvä esimerkki siitä, kuinka lyhyessä ajassa jonkinlainen innovaatio tai uusi toimintapa voi merkittävästi muokata perinteisiä toimintatapoja.

Mobilepay-sovellusten lataukset Suomessa

Kumulatiivinen latausten määrä, kpl

LÄHDE: DANSKE BANK



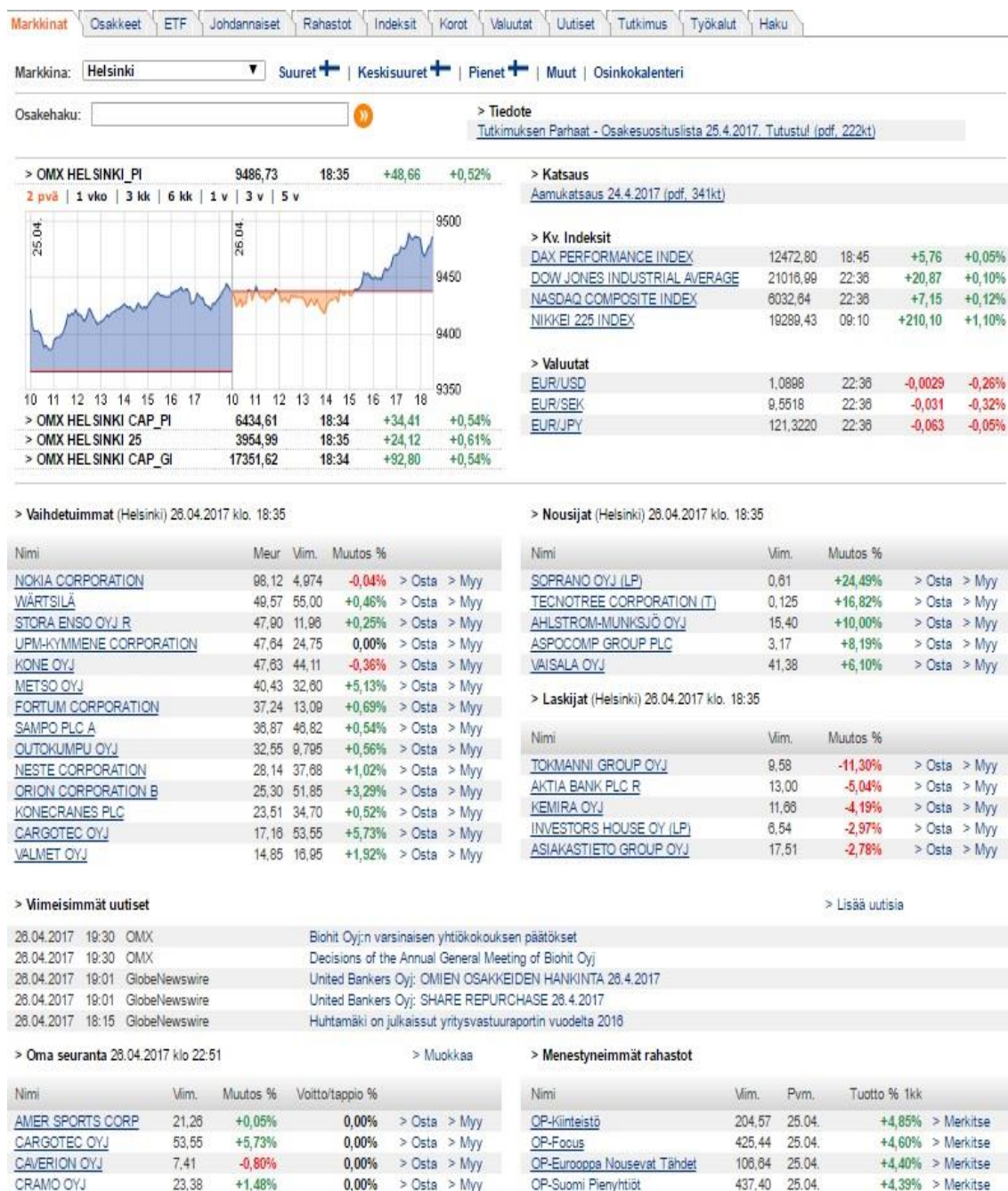
Taulukko 3: Mobilepayn latausmäärät (Kauppalehti 2017).

5.3 Sijoittajien palvelut tällä hetkellä

Tietotekniikan kehittyminen alkoi 1990-luvulla vaikuttamaan merkittävästi pörssitoimintaan. Vuonna 1992 alettiin siirtämään arvopapereita sähköiseen muotoon ja tietokoneiden välityksellä tehtävä kauppa lisääntyi oleellisesti. (Saario 2016, 28-30.) Nykyään sijoittajille on tarjolla runsaasti erilaisia palveluita ja palveluntarjoajien määrä on lisääntynyt.

Sijoittajien palvelut painottuvat nykyään verkkoon. Sijoittajille tarjotaan erilaisia sijoitustyökaluja, joiden avulla on helpompi seurata pörssin tapahtumia ja omia sijoituksia. Esimerkiksi Nordean kehittämä Investor on palvelu, jonka avulla sijoittajan on helppo seurata ja hoitaa asioitaan verkossa. Se tarjoaa tietoa maailman eri pörsseistä ja markkinoista todella monipuolisesti ja helposti. Palvelun ulkoasu muokkautuu käytössä olevan laitteen mukaan ja sijoittaja voi hoitaa asioitaan tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimella. Sijoittaja voi myös itse muokata palvelun sisältöä omien tarpeiden mukaisesti. Kirjautumista palveluun on helpotettu ja luomalla Tunnusluvut-sovelluksen, sijoittajan ei tarvitse kantaa enää mukanaan pahvisia tunnuslukulistoja. Investorin avulla saa nopeasti ja helposti yhteenvedon arvo-osuusomaisuudesta, rahatilanteesta ja verkkopankin rahatileistä. Sen lisäksi palvelussa voi tehdä toimeksiantoja ja käydä kauppaa arvopapereilla yli 20 markkinapaikalla. Palvelun sisältä löytyy myös markkinoiden seurantaa helpottavia työkaluja, kuten reaaliaikaisia uutisia ja raportteja, yhtiöiden ja markkinoiden analyysijä ja ammattilaisten suosituksia ja katsauksia markkinoiden tilanteesta. Tämänlainen palvelukokonaisuus on oiva esimerkki nykyaikaisesta pankkipalvelusta ja kuinka kuluttajien tarpeet pyritään ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon. Palvelu on Nordeassa arvo-osuustilin omistaville ilmainen (Nordea 2017.)

Muilta pankeilta löytyy samankaltaisia palveluita. Palveluntarjoajat ovat myös panostaneet sijoittajien tiedottamiseen ja heidän kanssaan halutaan olla tiiviimmin vuorovaikutuksessa. Lähestulkoon jokaiselta palveluntarjoajalta voi tilata veloituksetta erilaisia kuukausittaisia uutiskirjeitä, jotka sisältävät analyttikojen näkemyksiä markkinoista ja pörssin liikkeistä. Sen lisäksi pankin asiakkaiden tietoisuutta sijoittamisesta ja taloudesta halutaan lisätä erilaisten webinaarien, koulutus- ja ohjevideoiden sekä verkossa tapahtuvien reaaliaikaisten chat-palveluiden avulla. Sijoittamiseen ryhtymisen kynnystä halutaan selvästi palveluntarjoajien toimesta madaltaa, jotta he saisivat lisää asiakkaita ja myytyä omia sijoituspalveluita. (OP 2017.) Oheisessa kuviossa on esiteltynä Osuuspankin tarjoama perusnäkökulma sijoittajille ja säästäjille. Kuviosta käy hyvin ilmi kuinka monipuolisia sijoittajien verkkopalvelut tällä hetkellä ovat.



Kuvio 2: Osuuspankin tarjoama verkkopalvelu sijoittajille (Osuuspankki 2017)

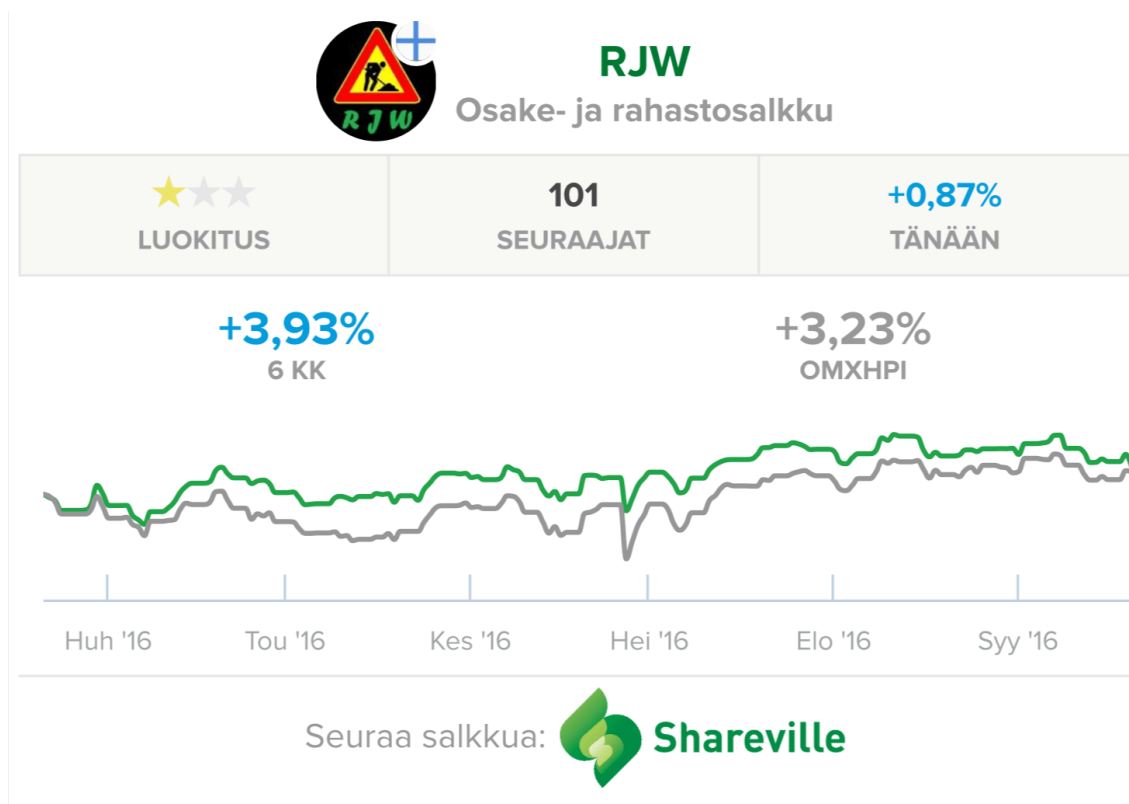
Digitalisaation myötä kilpailun ja kaupankäynnin valtakunnalliset rajat ovat hälventyneet ja suomalaisilla sijoittajilla on enemmän valinnanvaraa palveluntarjoajaa valittaessa. Yksi voimakkaimmin ja näkyvimmin Suomen markkinoille laajentanut sijoittajien palveluihin keskittynyt arvopapereiden välittämiseen keskittynyt palveluntarjoaja on Nordnet. Se on kasvattanut muutaman vuoden aikana suosiotaan varsinkin piensijoittajien keskuudessa tarjoamalla asiakaskailleen mahdollisuuden käydä osakekauppaa edullisesti ja erilaisten kampanjoiden aikana jopa täysin ilman kuluja. (Arvopaperi 2016.) Nordnet on oiva esimerkki perinteistä pankkialaa

muokkaavasta toimijasta. Keskittymällä tiettyihin palveluihin ja tarjoamalla edullisen ja helpon palvelukokonaisuuden sijoittajille se on onnistunut kasvattamaan markkinaosuuttaan merkittävästi. (Arvopaperi 2016.)

Nordnet on kehittänyt sijoittajille tarjottavan Shareville-palvelun, joka on eräänlainen sijoittajien sosiaalinen verkosto. Palvelun ideana on lisätä sijoittajien välistä kanssakäymistä ja tarjota mahdollisuus tarkastella muiden salkkuja ja sijoitustoimintaa anonyymisti nimimerkien avulla. Palvelun avulla on helppo olla vuorovaikutuksessa muiden sijoittajien kanssa ja seurata miten muut toimivat markkinoilla. Sijoittajien välisen keskustelun ja muiden käyttäjien tarkastelulle avattujen salkkujen avulla sijoittajat voivat jakaa sijoitusideoitaan, näkemyksiään ja saada tukea ja neuvoa muilta sijoittajilta. (Nordnet 2017.) Oheisissa kuvioissa on esiteltynä miltä Shareville näyttää.

The screenshot shows the Shareville website interface. At the top, there is a navigation bar with a green logo, a menu icon, and links for 'Jäsenet', 'Ryhmät', and 'Arvopaperit'. A search bar on the right says 'Etsi osakkeita, jäseniä...'. Below the navigation bar, the main content area is divided into a sidebar and a main panel. The sidebar on the left has a 'Jäsenet' section with a list of options: 'Parhaiten tuottaneet' (selected), 'Seuratuimmat', 'Top-jäsenet', and 'Suosittelemme'. The main panel is titled 'Parhaiten tuottaneet' and features a time filter at the top: 'TÄNÄÄN', '1 VK', '1 KK', '3 KK', '6 KK' (selected), '1 V', and '3 V'. Below the filter, there are three portfolio entries, each with a profile picture, username, portfolio type, star rating, number of followers, percentage gain, and a 'SEURAA' button. The entries are: BlackSwan (Osake- ja rahastosalkku, 2 followers, +445%), borgeelse (Osake- ja rahastosalkku, 19 followers, +116%), and Investor_DK (Osake- ja rahastosalkku, 18 followers, +102%). Each entry also has a link to 'Näytä arvopaperit'.

Kuvio 3: Sharevillen parhaiten tuottaneita salkkuja viimeisen 6kk ajalta (Piensijoittaja.net 2014).



Kuvio 4: Sharevillen käyttäjän salkun kehitys (Shareville 2016).



Kuvio 5: Sharevillen käyttäjän salkun sisältö (Shareville 2016).

5.4 Palveluiden kehittäminen

Sijoittajien palvelut ovat kokeneet suuria muutoksia ja digitalisaation myötä sijoittajille on pystytty tarjoamaan entistä monipuolisempia ja parempia palveluita. Pankit ovat aina joutuneet kilpailemaan toisiaan vastaan palveluiden avulla. Nykyään peruspalveluiden tuottaminen ja ydintuotteisiin panostaminen ei enää välttämättä riitä. Tämän lisäksi kilpailukenttä on muuttunut globaaliksi. Tämän takia palveluiden määrä on lisääntynyt ja pankit ovat muuttaneet strategioitaan tarjoamalla monipuolisia palveluita, jotta he pärjäisivät paremmin tämän hetkisessä palvelukilpailussa. Asiakkaat ovat muuttuneet valistuneimmiksi ja vaativimmiksi. Eri toimijoiden tarjoamia palveluita ja niiden sisältöä on helppo vertailla verkossa. Asiakkaat vaativat helpompia ja edullisempia palveluita, jotka tarjoavat enemmän arvoa käyttäjälleen. (Grönroos 2015, 33-34.)

Sijoittajien palveluiden kehittäminen perustuu pääosin asiakaslähtöisyyteen ja helppokäyttöisten ratkaisujen luomiseen. Uudet ja menestyvät palvelut pyritään rakentamaan asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta. Ideaalissa tilanteessa kyetään luomaan entistä parempi palvelu, joka ratkaisee asiakkaan kokemat ongelmat ja tätä kautta tyydyttää kuluttajien tarpeet paremmin. Asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä on ensiarvoisen tärkeää olla vuorovaikutuksessa kuluttajien kanssa. Palvelun kehitysprosessin aikana on tärkeää kuunnella kuluttajien tarpeita ja toiveita. Jos palvelun kehittäjällä ei ole tarkkaa tietoa kuluttajien tarpeista, ei palvelusta saada luotua asiakaslähtöistä ja tavoiteltu hyöty pienenee oleellisesti. (Kinnunen 2004, 42.)

Teknologia ja digitalisaatio muokkaa palveluiden toimintaympäristöä kovaa vauhtia. Kuluttajat eivät välttämättä ole aina edes selvillä millaisia ongelmia tai tarpeita pystytään uusimman teknologian myötä ratkaisemaan. Tämän takia palveluiden kehittäjien pitää pystyä luomaan palveluista helppokäyttöisiä eikä liian monimutkaisia. Palvelun helppokäyttöisyyden luomisessa on tärkeää olla vuorovaikutuksessa kuluttajien kanssa. Asiakkaan näkemyksien ja tarpeiden sisällyttäminen palveluun vaatii työtä ja asiantuntijuutta. (Kinnunen 2004, 42.)

5.5 Käyttäjäkeskeisten palveluiden luominen ja niiden tuoma hyöty

Muuttuneen kilpailutilanteen takia pankeille on tullut entistä tärkeämmäksi palveluiden kehittäminen ja asiakkuuksien säilyttäminen. Vanhan asiakkaan säilyttäminen on huomattavasti edullisempaa kuin uusien hankkiminen. Tämän takia on todella tärkeää, että erilaiset asiakkaat saadaan pidettyä tyytyväisinä palveluiden kehittämisen ansiosta. (Arantola & Simonen 2009, 15-16.)

Digitalisaation myötä pankkien on helpompi luoda tehokkaita ja yksinkertaisia palveluita. Palveluiden kehittämisestä on molemminpuoleista hyötyä. Verkkopalvelut asettavat ihmiset tasa-

arvoisempaan asemaan, sillä jokaiselle tarjoutuu tasapuolinen mahdollisuus verkossa olevien palveluiden hyödyntämiseen. Pankit taas saavat taloudellista hyötyä, koska palveluiden ylläpitäminen ja hallinnointi on edullisempaa kuin esimerkiksi puhelimen kautta tapahtuva neuvominen. Toisaalta verkkopalveluiden luoma tasa-arvoisempi tilanne ei toteudu, ellei palveluista onnistuta luomaan tarpeeksi helppokäyttöisiä. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 17.)

Helppokäyttöisyyden lisäksi pitää pyrkiä luomaan palvelun käyttäjille positiivinen käyttökokeemus. Jos käytettävyys tai käyttökokeemus ei ole asiakkaan mieleen, palveluun turhaudutaan helposti, jolloin sen tarjoama lisähyöty häviää. Käytettävyys ja hyvä käyttäjäkokeemus luodaan käyttäjäkeskeisten suunnitelmamenetelmien avulla. Palvelua suunniteltaessa tulee lähteä liikkeelle sen liiketoiminnallisista tavoitteista ja lisäksi pitää pohtia millaisia palvelun käyttäjät ovat. Tässä tulee ottaa huomioon sekä nykyiset, että mahdollisesti uudet käyttäjät. Palvelun käyttäjiä tulee analysoida ja pohtia muun muassa heidän tarpeitaan, toimintatapojaan, mitä he arvostavat, missä he toimivat ja mikä on palvelun kohderyhmä. Perusteellisen suunnittelun, testausten ja prototyyppien avulla vähennetään harha-askelten mahdollisuutta, koska palvelun kehittäminen pohjautuu näin toimimalla tutkimustuloksiin ja todellisiin havaintoihin arvailuiden sijasta. (Sinkkonen ym. 2009, 20-27.)

Käyttäjäkeskeisiä verkkopalveluita luomalla yritykset saavat monenlaista hyötyä. Palvelut ovat kasvattaneet merkitystään yritysten välisessä kilpailussa ja ihmiset äänestävät herkemmin jaloillaan ja siirtyvät parempien palveluiden perässä kilpailevien yritysten asiakkaiksi. Panostamalla käyttäjäkeskeisen palvelun luomiseen voidaan saavuttaa merkittävää taloudellista hyötyä. Käyttäjäkeskeisesti kehitettyä palvelua käytetään todennäköisemmin ja sen avulla kulurakenteeltaan raskaampien toimintojen käyttöastetta saadaan pienemmäksi. Esimerkiksi asiakkaiden siirtyminen pankkikonttorikäynneistä verkkopalveluneuvontaan. Käyttäjäkeskeisen palvelun myötä yritys luo itselleen hyvää mainetta ja voi saavuttaa itselleen merkittävää kilpailuetua. Hyvien käyttökokeuksien myötä ihmiset käyttävät palvelua enemmän ja kehuvat sitä muille kuluttajille. Käyttökokeuksien jakaminen muiden kuluttajien kanssa on lisännyt suosiotaan, jonka takia on tärkeää, että palvelun käyttökokeemus on positiivinen. (Sinkkonen ym. 2009, 28.)

Palvelun kehittämisellä yritys pystyy myös viestimään omasta asiantuntijuudesta ja laadukuudesta. Tällä hetkellä on tärkeää, että yritykset pysyvät trendien ja maailman muutoksessa mukana. Tämän myötä asiakkaiden luottamus palveluntarjoajaan kasvaa ja heistä muodostuu loojaleja asiakkaita. Olemalla kehityksen eturintamassa voidaan saavuttaa myös yrityksen sisäistä hyötyä. Helppokäyttöisiä palveluita luomalla voidaan myös kasvattaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä. (Sinkkonen ym. 2009, 29-30.)

6 Tutkimus

6.1 Tutkimuksen taustaa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia miten sijoittajien palveluita voitaisiin kehittää. Aihetta lähestyttiin kolmen pääteeman avulla. Näitä teemoja olivat digitalisaatio, sijoittajien ja palveluntarjoajien välisen luottamuksen rakentaminen sekä sijoittajien ja palveluntarjoajien näkökulmat palveluiden kehittämiseksi. Viimeisten vuosien aikana sijoittajien palvelut ovat muuttuneet todella paljon. Muutoksen syynä on kovaa vauhtia digitalisoituva maailma ja sen mukanaan tuomat uudet toimintatavat ja palvelut. Koko finanssiala elää suuren murroksen ja merkittävien muutosten aikaa. Suuri osa pankkien ja palveluntarjoajien palveluista on jo siirtynyt tai tulee siirtymään verkon puolelle lähitulevaisuudessa.

Tämän muutoksen myötä myös sijoittajien palvelut ovat entistä voimakkaammin verkossa. Tämä on saanut aikaan sen, että sijoittajat voivat toimia itsenäisesti ja harjoittaa sijoitustoimintaa oman tietokoneen tai vaikkapa puhelimen applikaatioiden avulla. Palveluiden kehittämisen lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten ihmiset saadaan luottamaan sijoituspalveluita tarjoaviin tahoihin. Viime aikoina maailmantalouden epävarma tilanne ja esiin tulleet väärinkäytökset ovat voineet heikentää ihmisten luottamusta sijoittamista ja palveluntarjoajia kohtaan. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli pyrkiä tutkimaan edellä mainittujen seikkojen vaikutuksia sijoittajiin, miten heille suunnattuja palveluita voitaisiin kehittää ja mihin palveluntarjoajien tulisi kiinnittää huomiota palveluiden kehityksessä.

6.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelman avulla selvitetään mitä opinnäytetyön aiheeseen liittyvää halutaan tietää ja tutkia. Tutkimusongelman tulisi olla yksinkertainen, tarkka ja selkeä. Mahdollisimman tarkan tutkimusongelman määrittelyn avulla on helpompi keskittyä kaikkein oleellisimpiin asioihin tutkimuksen kannalta ja sen myötä työskentely on vaivattomampaa. Tutkimusongelman tulisi itsessään kiteyttää mitä aiheesta halutaan tutkia ja tietää. Tutkimusongelma määrittelee koko tutkimuksen sisällön ja sen perusteella päätetään millainen aineisto kerätään. Tutkimusongelma auttaa myös määrittelemään oikeanlaista tutkimusmenetelmää. Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on: miten sijoittajien palveluita voisi kehittää? Tätä tutkimusongelmaa tutkitaan tässä opinnäytetyössä laadullisella tutkimuksella. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009, 12-13.)

6.3 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään tekemään tutkimus harkinnanvaraisen otannan avulla. Tämä tarkoittaa sitä,

että kerätyn tutkimusaineiston tieteellisyyden määrittelee sen laatu eikä määrä. Opinnäytetyön aiheen ja tutkimusongelman myötä tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, koska sen avulla oli mahdollista tehdä asiantuntijoiden haastatteluita. Asiantuntijoita haastatteleamalla pystyttiin keräämään mahdollisimman tuoretta tutkimustietoa. (Eskola & Suoranta, 2000, 18-19.)

Digitalisaatio muuttaa sijoittajien palveluita jatkuvasti ja asiantuntijoita haastatteleamalla oli mahdollista saada mahdollisimman uutta tietoa siitä, mitä alalla tapahtuu ja tuoda sijoittajien sekä palveluntarjoajien näkemyksiä ja mielipiteitä esiin. Tässä opinnäytetyössä haastateltiin finanssialalla työskenteleviä ihmisiä, joilla on kokemusta alasta ja palveluiden muutoksesta. Heillä on omien näkemyksien lisäksi myös kosketuspintaa asiakkaiden eli sijoittajien tarpeisiin. Näiden henkilöiden lisäksi haastateltiin sijoittajia, jotta myös heidän näkökulmia ja mielipiteitä voitiin tarkastella.

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä käytetään esimerkiksi haastatteluita tai havainnointia. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään käsittelemään mahdollisimman harvinaisista ja laadukasta otantaa. Tämän takia tähän opinnäytetyöhön valittiin asiantuntijoiden teemahaastattelut, koska niiden avulla oli mahdollista saada mahdollisimman laadukasta haastattelumateriaalia, jonka pohjalta tutkimuksen analyysi ja johtopäätökset tehtiin. Laadulliselle tutkimukselle on myös tyypillistä hypoteesittomuus. Näiden seikkojen takia tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, koska asiantuntijoiden ja sijoittajien haastatteluiden avulla oli mahdollista saada laadukasta ja uutta tutkimusmateriaalia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

6.4 Teemahaastattelu

Haastatteluissa ollaan suoraan vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa, joka mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen ja erilaiset havainnointitavat. Haastatteluissa haastateltava saa vapaasti tuoda tärkeäksi kokemansa mielipiteet ja asiat esiin. Tämän ansiosta haastattelu sopii vähän tutkittujen ja suhteellisen tuntemattomien asioiden tutkimiseen, jolloin on mahdollista, että haastateltavien mielipiteet ja vastaukset ovat monialaisia ja toisistaan eroavia. Haastatteluissa haastatteli voi selvittää vastauksia ja ohjailla keskustelua tarkentavilla kysymyksillä ja päästä syvemmälle käsiteltävään teemaan tai ongelmaan. (Hirsjärvi & Hurme, 2014, 34-35.) Tämän opinnäytetyön tutkimus tehtiin teemahaastattelujen avulla.

Haastattelun yhtenä etuna voidaan pitää sen joustavuutta. Haastatteli voi tarpeen tullen toistaa kysymyksen, muotoilla sen toisin, oikaista väärinkäsityksiä, esittää lisäkysymyksiä ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Esimerkiksi lomakehaastattelussa tämäntyyppisiä mahdollisuuksia ei ole. Haastattelun joustavuutta lisää myös se, että kysymyksiä voidaan esittää eri järjestyksessä. Tämän lisäksi haastatteli voi havainnoida haastateltavia eri tavoin,

esimerkiksi muistiinpanoja tekemällä. Haastattelun hyvä puoli on myös se, että haastatteluun voidaan valita sellaisia henkilöitä, joilla katsotaan olevan tarpeellista tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta. Tämä on tärkeä seikka, joka vaikuttaa oleellisesti tutkimuksen laatuun. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 74-76.)

Teemahaastatteluissa edetään ennalta valikoitujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten avulla. Haastattelut etenevät yleensä keskustelunomaisesti ja haastateltaville ei välttämättä tarvitse esittää samoja kysymyksiä samassa järjestyksessä. Haastattelijan tulee kuitenkin pyrkiä pitämään haastattelutilanteen keskustelu tutkimusaihetta ja ennalta valittuja teemoja käsittelevänä. Tutkijan tehtävänä on pitää keskustelu aiheellisena, mutta samalla antaa haastateltavan vastata vapaasti ja kertoa mielipiteitään. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 76-80.)

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelija on etukäteen määritellyt tietyt teemat, joita haastatteluissa käsitellään haastateltavien kanssa. Teemahaastattelun tarkoituksena on olla keskustelunomainen tilanne, jossa haastateltaville annetaan vapaus tuoda omia mielipiteitään ja ajatuksiaan ilmi. Haastattelu käydään läpi haastattelijan suunnitteleminen teemojen ja kysymysten avulla. Tarkoituksena ei ole esittää tismalleen samoja kysymyksiä samassa järjestyksessä, vaan antaa haastattelijoiden vapaasti kertoa omia mielipiteitään. Teemahaastatteluun osallistuvat tulee valita tarkasti, koska se vaikuttaa oleellisesti tutkimuksen laatuun. Haastateltaviksi soveltuvat sellaiset ihmiset, jotka tietävät käsiteltävästä aiheesta mahdollisimman paljon ja laaja-alaisesti. On tärkeää, että haastateltavilta saadaan mielipiteitä, perusteluita ja pohdintaa. Tämän takia haastateltava voi esitellä erilaisia tarkentavia kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

6.5 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimus toteutettiin finanssialalla toimivia ammattilaisia ja sijoittajia haastattele-malla. Haastattelut olivat teemahaastatteluita. Tällä tavalla tähän opinnäytetyöhön pystyttiin saamaan ammattilaisten ja sijoittajien tuoreita näkemyksiä ja mielipiteitä. Valitun tutkimusmenetelmän myötä haastatteluissa pystyttiin esittämään tarkentavia kysymyksiä ja he saivat vapaasti tuoda esiin omia näkökulmiaan ja mielipiteitään. Tämä toimintatapa edesauttoi aiheen käsittelyä ja teemahaastattelujen avulla haastateltavista saatiin mahdollisimman paljon tietoa.

Teemahaastatteluissa käytiin läpi kolme pääteemaa. Nämä teemat olivat sijoittajien luottamus, palveluiden digitalisaatio ja palveluiden kehittäminen. Haastattelut alkoivat haastateltavien taustojen kartoittamisella. Haastattelu eteni sitten sijoittajien luottamusta käsittele-

vään teemaan. Sen jälkeen siirryttiin digitalisaatioon ja viimeiseksi käsiteltiin palveluiden kehittämistä. Alussa haastateltavat esittelivät itsensä ja lopussa he saivat esittää vapaasti näkemyksiään. Haastattelun aikana kävimme läpi myös sijoittajien palveluiden tulevaisuudennäkymiä. Haastateltaville esitettiin tarpeen tullen tarkentavia kysymyksiä. Haastatteluiden järjestys ei ollut kaikissa haastatteluissa sama, vaan haastattelut etenivät keskustelunomaisesti aiheesta toiseen.

Sijoittajien luottamusta käsittelevässä haastattelun osiossa haluttiin kysyä haastateltavien mielipiteitä siitä, miten maailmantalouden epävarma tilanne ja esiin nousseet väärinkäytökset ovat heidän mielestään vaikuttaneet sijoittajiin ja pyrittiin pohtimaan miten sijoittajien luottamusta palveluntarjoajia kohtaan voisi kasvattaa. Digitalisaatiota käsittelevässä haastattelun osiossa käsiteltiin digitalisaation vaikututusta sijoittajien palveluihin. Haastateltavien kanssa käytiin läpi mitkä ovat digitalisoituvien palveluiden hyviä ja huonoja puolia. Lisäksi pohdittiin miten eri-ikäisten ja erilaisten asiakkaiden tarpeet tulisi ottaa huomioon palveluita kehitettäessä.

Palveluiden kehittämistä käsittelevässä haastattelun osiossa käytiin läpi miten palveluita tulisi kehittää. Haastateltavien kanssa pohdittiin miten asiakkaita tulisi tiedottaa, minkälaisia ominaisuuksia sijoittajat ja palveluntarjoajat kaipaavat palveluihin, minkälaiset palvelut ja palvelukokonaisuudet koetaan onnistuneiksi ja minkä takia, millä perusteilla sijoittajat valitsevat palvelunsa ja minkä takia sijoittajat vaihtavat palveluntarjoajaa. Lisäksi pohdittiin mitkä ovat tärkeimpiä seikkoja asiakassuhteen säilyttämiseksi.

Haastateltavia oli yhteensä viisi kappaletta. Heistä kolme oli finanssialalla työskenteleviä ammattilaisia ja he kaikki ovat tekemisissä sijoittamisen ja sijoitustuotteiden kanssa. Finanssialalla työskentelevien lisäksi tutkimuksessa haastateltiin kahta kokenutta sijoittajaa, jotta tutkimukseen saatiin laaja-alaisempia ja monipuolisempia näkemyksiä ammattilaisten näkemysten lisäksi. Näiden viiden haastateltavan myötä saatiin kerättyä kattava, laadukas, monipuolinen ja luotettava näkemys sijoittajien palveluiden kehittämisestä.

Haastattelutilanteen nauhoitettiin ja samaan aikaan haastattelija kirjoitti muistioon muistiinpanoja. Tarpeen tullen haastateltaville esitettiin myös tarkentavia kysymyksiä. Haastattelut litteroitiin, jonka ansiosta haastattelumateriaalin käsittely oli helpompaa. Haastattelumateriaalin analyysissä hyödynnettiin nauhoitteita, litteroituja haastatteluja ja muistiinpanoja haastattelutilanteista. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tulokset saatiin aikaan edellä mainittuja keinoja käyttäen.

6.6 Eettisyys

Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä on tärkeää pohtia tutkimuksen eettisyyttä. Eettisesti hyvä tutkimus suoritetaan hyvien tutkimustapojen avulla ja tutkijalta edellytetään lisäksi tarpeellisia tieteellisiä tietoja ja taitoja. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaan tutkimuksen tulisi noudattaa tiedeyhteisön hyväksymiä toimintatapoja. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimus tehdään rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti. Tämä koskee tutkimustyötä ja prosessia kokonaisuudessaan. Lisäksi on tärkeää käyttää tieteellisen tutkimuksen kriteerit täyttäviä menetelmiä, huomioida muut tutkijat ja heidän töiden saavutukset sekä suunnitella, toteuttaa ja raportoida tutkimus tarkasti ja asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Kuula, 2011, 34-35.) Edellä mainittujen seikkojen lisäksi lain noudattamista pidetään tutkimuseettisesti erittäin tärkeänä. (Kuula, 2011, 12.)

Tutkimuksessa on myös kunnioitettava ihmisarvoa. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole aiheuttaa vahinkoa tai loukata. Etenkin arkoja aiheita käsittelevissä tutkimuksissa tulee turvata haastateltavien anonymiteetti ja käsitellä kerättyä tutkimusmateriaalia huolellisesti. On myös aiheellista pohtia tutkimustulosten vaikutuksia eri tahoihin. Lisäksi haastateltaville tulee kertoa tutkimuksesta ja sen tarkoituksista mahdollisimman kattavasti. (Eskola & Suoranta, 2000, 52-58.)

Haastattelutilanteen alussa haastateltaville on kerrottu lopputyöstä ja sen sisältämästä tutkimuksesta mahdollisimman kattavasti. Lisäksi haastatteleville kerrottiin haastattelutilanteiden taltioinnista, tutkimuksen tuloksien julkaisusta sekä tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutustavasta. Tässä tutkimuksessa haastateltavat esiteltiin nimettöminä eikä heidän koulutustaustaa tai työpaikkojaan mainita. Haastateltavista ei myöskään kerrottu mitään yksilöllisiä tietoja esimerkiksi iästä tai sukupuolesta. Haastateltavat jaettiin kahteen ryhmään, finanssialalla työskenteleviin ja sijoittajiin. Tällä tavoin toimimalla varmistettiin haastateltavien anonymiteetti ja tunnistamattomuus sekä noudatettiin tutkimuseettisiä ohjeistuksia.

6.7 Luotettavuus

Erilaisten tutkimusten, tässä tapauksessa opinnäytetyön, tarkoituksena on tuottaa oikeita, uskottavia ja luotettavia tuloksia ja johtopäätöksiä. Luotettavuudelle pyritään mittaamaan työn laatua. Luotettavuutta pohdittaessa keskeisiksi käsitteiksi nousee reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä ja validiteetilla oikeiden asioiden tutkimista. Tutkimuksen ja sen sisältämän tiedon luotettavuus on tutkimuksen tärkeimpiä tekijöitä. Tiedon on täytettävä tietyt kriteerit, jotta tutkimus olisi luotettava ja laadukas. (Kananen, 2012, 161-165.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on myös tärkeää, että tutkija pyrkii dokumentoimaan mahdollisimman tarkasti tutkimuksessa tehdyt valinnat ja tulokset. Tutkijan tulee pohjustaa valintansa ja tutkimuksen tulokset tarkoilla perusteluilla. Näin toimimalla tutkimuksesta saadaan luotettava. (Kananen, 2012, 163-165.)

Luotettavuuden arviointi on tärkeä ja keskeinen osa tutkimustyötä. Tutkijan tulee tarkastella tutkimuksen validiteettia eli pätevyyttä. Tutkijan tulisi pohtia onko työ perusteellisesti tehty ja onko tulokset ja päätelmät oikealla tavalla tehtyjä. Tutkimustulokset voivat olla virheellisiä esimerkiksi vääränlaisten kysymysten tai haastatteluteemojen takia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Validiteetin lisäksi on tärkeää tarkastella tutkimuksen reliabiliteettia eli tutkimustulosten pysyvyyttä. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen toteuttaminen toistamiseen tuottaisi samat tulokset. Kehittämistutkimuksessa reliabiliteetin tarkastelu on haastavaa, sillä ilmiöt ja tilanteet muuttuvat ajan kuluessa ja se voi vaikuttaa tutkimustulokseen. (Kananen, 2012, 167-168.)

7 Tutkimustulosten analyysi

Haastattelun ensimmäinen teema käsitteli sijoittajien luottamusta. Enemmistö haastateltavista toi esiin, että sijoittajien ja palveluntarjoajien välisen luottamuksen rakentamisessa tärkeää on läpinäkyvyys, selkeä hinnoittelu sekä avoin ja rehellinen keskustelu sijoittajan ja palveluntarjoajan välillä. Tällä haastateltavat tarkoittivat sitä, että palveluntarjoajat tuovat omaa toimintaansa ja sijoitusinstrumenttien rakennetta ja sisältöä selkeästi ja avoimesti esiin. Hinnoittelun tulee myös olla selkeää ja sellaista, että asiakas ymmärtää sijoitusinstrumentin kulut ja mistä ne muodostuu. Lisäksi sijoitusinstrumenttien ja markkinoiden toiminnan esittäminen ymmärrettävässä muodossa nähtiin tärkeänä. Näiden mielipiteiden kohdalla oli havaittavissa alkavaa saturaatiota, sillä enemmistö haastateltavista koki edellä mainitut asiat tärkeiksi ja keskusteluissa nousi esiin samoja mielipiteitä ja pointteja.

Haastatteluissa nousi esiin myös se, että pelko ja ymmärtämättömyys sijoittamista kohtaan on osittain sijoittamisen esteenä. Tämän ongelman osasyiksi yksi haastateltavista näki ihmisten tietämättömyyden sijoittamista ja taloutta kohtaan. Lisäksi median nähtiin vaikuttavan voimakkaasti ihmisten mielipiteisiin ja asenteisiin sijoittamista kohtaan. Ongelman ratkaisemiseksi ehdotettiin taloustiedon opettamisen lisäämistä kouluissa nuoresta iästä lähtien, jolloin ymmärrys aihetta kohtaan voisi kasvaa. Tämän myötä myös ymmärtämättömyys ja mahdollinen pelko sijoittamista kohtaan voisi varsinkin nuorien keskuudessa vähentyä.

Viimeaikaisten väärinkäytösten vaikutuksesta toimialaan haastateltavilla oli erilaisia näkemyksiä. Asiassa nähtiin negatiivisia ja positiivisia puolia. Mediassa puhututtaneiden talouskriisien ja esiin tulleiden väärinkäytösten myötä sijoitusasiakkaista on tullut tarkempia ja vaati-

vampia, joka on saanut asiakkaat kyselemään enemmän. Tämä nähtiin positiivisena, että asiakkaista on tullut tarkempia ja tietoisempia. Esille tulleiden väärinkäytösten myötä nähtiin myös uudistumisen mahdollisuus. Väärinkäytösten myötä säännöt palveluntarjoajia kohtaan ovat nyt jo muuttuneet ja alalle on tullut uusia toimintatapoja, joka nähtiin hyvänä asiana. Lisäksi esiin nousi myös edullisten ja pitkäaikaiseen sijoittamiseen ja säästämiseen tarkoitettujen sijoitusinstrumenttien suosion lisääntyminen.

Haastattelun toinen teema käsitteli digitalisaatiota ja sen vaikutusta sijoittajien palveluihin. Kaikki haasteltavista näki digitalisaation ja sijoittajien palveluiden muuttumisen positiivisena asiana. Kaikki haastateltavat kertoivat positiivisia seikkoja ja mielipiteitä digitalisaatiosta. Sen nähtiin mahdollistavan erilaiset palvelukokonaisuudet ja tavat palvella asiakkaita. Palveluiden nähtiin esimerkiksi olevan paremmin kaikkien tarjolla ja niihin liittyvien kustannusten laskeneen. Lisäksi verkon kautta sijoittaja voi hoitaa asioitaan nopeammin ja reaaliaikaisesti. Osa haastateltavista toi kuitenkin esiin, että haasteellisen digitalisaation mukanaan tuomasta muutoksesta tekee sen nopea vauhti ja jatkuvasti muuttuvat toimintatavat. Heidän mielestään nuorien on helppo pysyä muutoksessa mukana, mutta iäkkäämpien asiakkaiden muutoksessa mukana pysyminen on vaikeampaa. Tämän ongelman ratkaisemiseksi esiin nousi käyttökokemuksen tärkeys. Suurimman osan mielestä palveluiden kehittämisessä tulisi keskittyä nimenomaan helppokäyttöisyyteen ja mutkattomaan käyttökokemukseen. Epämukava käyttökokemus tai monimutkaisesti toimiva palvelu nähtiin asiakkaita karkoittavana seikkana.

Digitalisaation hyvinä puolina pidettiin myös esimerkiksi byrokratian vähentymistä ja erilaisten palveluiden tarjoamismahdollisuutta erilaisille asiakkaille. Kaikenkaikkiaan palveluiden digitalisoituminen nähtiin hyvänä ja asiakkaalle lisäarvoa tuottavana seikkana. Esille nousi kuitenkin myös fyysisten kohtaamisten tarpeellisuus. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että vaikka digitaaliset palvelut lisääntyvät, ei se tule korvaamaan kokonaan esimerkiksi henkilökohtaisten asiakastapaamisten tarvetta, sillä asiakkailla on erilaisia vaatimuksia palveluntarjoajia kohtaan. Tärkeänä siis nähtiin myös se, että digitaalisten palveluiden lisäksi asiakkailla tulee olla myös perinteisiä tapoja hoitaa sijoittamiseen liittyviä asioita.

Esille nousi myös se, että nimenomaan fyysisten tapaamisten ja kasvokkain käydyn keskustelun myötä voidaan kasvattaa luottamusta ja käydä avointa keskustelua. Näin toimimalla nähtiin, että voidaan rakentaa kestäviä asiakassuhteita ja neuvoa asiakasta oikeilla tavoilla ja selvittää asiakkaan tarpeet ja kasvattaa tietoisuutta koskien sijoittamista. Lisäksi osa haastateltavista nosti esiin myös, että ihmisillä on olemassa erilaisia tarpeita ja sen takia on tärkeää ottaa heidän mielipiteet myös huomioon ja kyetä tarjoamaan heille monipuolisia tapoja hoitaa asioitaan, oli se sitten verkossa tai kasvotusten. Onnistuneen asiakaskokemuksen tarjoaminen vaatii siis digitaalisista ja perinteisistä toimintatavoista koostuvia palvelukokonaisuuksia.

Digitalisaation negatiivisina puolina nähtiin esimerkiksi sen tuoman muutoksen vauhti, tietoturvariskit, digitaalisten palveluiden ajoittaiset ja erilaiset tekniset ongelmat, fyysisten kohtaamisten vähentyminen ja tiettyjen asiakassegmenttien kyky omaksua uusia toimintatapoja ja palveluita. Tämän takia haastatteluissa esiin nousi erilaisten ja eri-ikäisten asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamisen tärkeys palveluita suunniteltaessa sekä käyttökokemusten merkitys.

Haastattelun kolmas teema käsitteli palveluiden kehittämistä. Tärkeiksi kanaviksi yhteydenpidon, tiedotuksen ja sijoittajien kouluttamisen kannalta koettiin erilaiset verkossa olevat palvelut. Haastatteluissa esille nousi esimerkiksi suosiotaan lisänneet webinaarit, chatit, blogit, palveluntarjoajien verkkosivuilla olevat tietopankit, tiedotteet, tilattavat markkinakatsaukset ja videot. Näitä moderneja yhteydenpitotapoja ja tiedotuskanavia pidettiin hyvinä keinoina palveluntarjoajille olla yhteyksissä sijoittajiin. Samalla pystytään luomaan uudenlainen kanssakäymisen verkosto, jossa sijoittajat voivat verkon välityksellä kertoa esimerkiksi näkemyksistään ja mielipiteistään. Talouslehtien ja median rooli sijoittajien tiedottamisessa nähtiin myös tärkeänä, etenkin iäkkäämpien asiakkaiden kohdalla.

Palveluiden kehityksestä keskusteltaessa esille nousi muutama verkossa olevia palveluita koskeva ongelma. Esimerkkeinä mainittiin muun muassa epäloogisuudet verkkopalveluiden hakutoiminnoissa, erilaiset tekniset ongelmat ja joidenkin palveluntarjoajien suppea sijoitusinstrumenttien tarjonta. Näiden vaikutus käyttökokemukseen nähtiin negatiivisena. Lisäksi kasvotusten tapahtuvissa kohtaamisissa palveluntarjoajan asiantuntijuus, eettisyys ja asiallinen toiminta nähtiin positiivisena asiana. Jatkuvasti vaihtuva sijoitusneuvoja tai liiallinen myyntihenkisyys nähtiin negatiivisena asiana.

Haastateltavien mielestä digitaalisten palveluiden avulla sijoittajilla on käytössään toimiva ja monipuolinen ympäristö harjoittaa sijoitustoimintaa. Verkkopankin ja erilaisten digitaalisten palveluiden avulla ihmiset voivat hoitaa asioitaan helpommin verkossa ja digitaalisten palveluiden nähtiin luovan merkittävää hyötyä asiakkaille. Sijoittajien palveluiden kehittyminen digitalisaation myötä oli kaikkien haastateltavien mielestä positiivinen asia.

Palveluiden kehittämisestä keskusteltaessa esiin nousi toistuvasti käyttökokemuksen ja palveluiden toimivuuden merkitys. Käyttökokemus koettiin todella tärkeäksi, joten palveluiden kehittäjien tulisi kiinnittää siihen huomiota palveluita luodessaan. Haastateltavien mielestä palveluntarjoajaa vaihdetaan yleensä juurikin huonojen käyttökokemusten takia. Asiakas taas saadaan pidettyä, kun palvelusta luodaan sellainen, että asiakas viihtyy siellä ja saa positiivisia käyttökokemuksia ja hyötyä itselleen. Esille nousi myös muutamia seikkoja, jotka saavat haastateltavien mielestä asiakkaat vaihtamaan palveluntarjoajaa. Tällaisia seikkoja olivat

muun muassa luottamuksen puute palveluntarjoajaa kohtaan, kaupankäynnin rajoitteet, negatiivisen mielikuvan jättäneet asiakaskohtaamiset, tylsä ja vanhanaikainen palvelukokonaisuus, huonot käyttökokemukset, hinnastojen muutokset ja pettymykset sijoitusinstrumenttien tuottoihin.

Edellä läpikäytyjen teemojen lisäksi keskusteluissa nousi esiin muun muassa positiiviset mielikuvat sijoituspalveluita tarjoavien pienempien toimijoiden toimintaa kohtaan. Heidän toiminta nähtiin modernina ja alaa uudistavana. Haastatteluissa tuli toistuvasti ilmi miten kyseiset toimijat ovat kyenneet luomaan nykyaikaisia asiakastarpeita vastaavia palvelukokonaisuuksia. Lisäksi nähtiin, että sijoittajien välisellä verkossa tapahtuvalla vuorovaikutuksella on suuri merkitys sijoittajien viihtyvyyteen ja tietoisuuden lisäämiseen. Tämän vuorovaikutuksen nähtiin vaikuttavan sijoittajien sijoitustottumuksiin ja esimerkiksi matalakustanteisten sijoitus tuotteiden suosio on lisääntymään päin. Näiden asioiden lisäksi myös niin sanotun robottikaupankäynnin ja pitkäaikaisen ja matalista kustannuksista rakentuvien erilaisia indeksejä seuraavien sijoitusinstrumenttien roolin nähtiin kasvavan tulevaisuudessa.

7.1 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Tutkimuksen myötä saatiin selvitettyä miten sijoittajien palveluita voisi kehittää. Palveluntarjoajien tulisi panostaa läpinäkyvään, eettiseen ja asiantuntevaan toimintaan. Lisäksi hinnoittelun tulisi olla selkeää. Edellä mainituilla toimintatavoilla sijoittajien luottamusta voitaisiin kasvattaa ja heidän olisi helpompi ymmärtää sijoittamiseen liittyviä seikkoja. Palveluntarjoajien tulisi pyrkiä selittämään asiat mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi asiakkaille. Täten toimimalla asiakkaiden olisi helpompi ymmärtää sijoittamiseen liittyviä asioita ja kynnys sijoittamisen aloittamiseen olisi matalampi.

Ymmärtämättömyys ja eräänlainen pelko sijoittamista kohtaan voitaisiin ratkaista sijoittajille suunnatulla oikeanlaisella tiedottamisella ja asiantuntevalla kanssakäymisellä. Palveluntarjoajien tulisi pyrkiä rakentamaan sivuilleen selkeitä ja kattavia tietopaketteja esimerkiksi sijoitusinstrumenteista, markkinoiden toiminnasta ja sijoittamiseen liittyvistä riskeistä. Ihmiset etsivät nykyään tietoa verkosta ja nettisivuilta, joten palveluntarjoajien tulisi panostaa verkossa oleviin tietopaketteihin ja sitä kautta tiedottamiseen. Esimerkiksi erilaisten blogien ja webinaarien kautta voidaan olla reaaliaikaisessa kanssakäymisessä sijoittajien kanssa. Samalla palveluntarjoajat saavat oivallisen mahdollisuuden tuoda omaa toimintaansa esiin. Tätä kehitysehdotusta tukee palveluiden jatkuva digitalisoituva suunta ja tutkimuksen tulokset. Digitaalisten palveluiden avulla palveluntarjoajat voivat myös saavuttaa kustannussäästöjä.

Palveluntarjoajien ja pankkien tulisi myös lisätä yhteistyötä koulujen ja oppilaitosten kanssa. Heidän tulisi tätä kautta pyrkiä kouluttamaan ja tiedottamaan varsinkin nuoria. Täten toimi-

malla ihmisten ymmärrys sijoittamista ja taloutta kohtaan kasvaisi eikä se tuntuisi niin vieraalta tai pelottavalta asialta. Tämä olisi myös oiva keino kertoa nuorille aikaisin aloitetun sijoittamisen ja säästämisen tärkeydestä, oman talouden hoitamisesta sekä järkevistä tavoista harjoittaa sijoittamista tai säästämistä. Samalla palveluntarjoajat voisivat tuoda omaa toimintaansa esiin ja olla ensiarvoisen tärkeässä vuorovaikutuksessa nuorten kanssa. Palveluntarjoajien ja nuorten välisestä kanssakäymisestä voisi olla hyötyä, sillä palveluntarjoajat saisivat ideoita ja tuoreita näkemyksiä muun muassa tulevista trendeistä ja siitä mitä nuoret palveluilta haluavat. Nuorten kyky omaksua ja käyttää digitaalisia palveluita on omalla tasollaan ja heidän mielipiteistään voisi olla merkittävää hyötyä palveluntarjoajille etenkin palveluita kehitettäessä. Samalla tarjoutuisi mahdollisuus pitkäaikaisten asiakkuussuhteiden ja positiivisten mielikuvien luomiseen.

Palveluntarjoajien tulisi myös kiinnittää huomiota omaan toimintaansa ja pyrkiä toimimaan mahdollisimman eettisesti. Ihmiset kiinnittävät nykyään paljon huomiota muun muassa terveyteen ja ympäristöystävällisyyteen. Ihmisten arvomaailman muutos ja megatrendien vaikutus kulutustottumuksiin tulisi ottaa huomioon. Palveluntarjoajat voisivat tarjota edellä mainittujen seikkojen pohjalta erilaisia ajankohtaisia ja eettisiä sijoitusinstrumentteja. Esimerkiksi ympäristöystävällisesti toimiviin yrityksiin keskittynyt rahasto olisi hyvä tapa tuoda esiin palveluntarjoajan kestävään kehitykseen panostavaa toimintaa. Samalla sijoittajille saataisiin tarjottua ajankohtainen ja nykyaikaista arvomaailmaa vastaava sijoitusvaihtoehto.

Lisäksi palveluntarjoajien tulisi kouluttaa omaa henkilöstöään ammattimaisemmaksi ja kiinnittää erityistä huomiota lakien ja sääntöjen noudattamiseen. Esimerkiksi omia valvonta- ja seurantajärjestelmiä luomalla palveluntarjoajat voisivat kehittää toimintaansa parempaan suuntaan. Täten toimimalla varmistettaisiin oikeanlaiset toimintatavat ja ne olisivat kaikille työntekijöille selvät. Henkilöstön kouluttamisella ja oikeanlaiseen toimintaan keskittymällä virheiden ja väärinymmärrysten määrä voisi laskea. Lisäksi henkilöstön ammattitaitoisuus kasvaisi ja tämän myötä myös asiakkaalle koituisi lisähyötyä esimerkiksi laadukkaamman sijoitusneuvonnan myötä. Palveluntarjoajien tulisi pyrkiä laadukkaiden, eettisten ja ammattitaitoisten sijoituspalveluiden tarjoamiseen ja sitä edesauttaisi edellä mainittujen toimintatapojen mukaan toimiminen.

Digitaalisten palveluiden kehityksessä olisi tärkeää keskittyä helppokäyttöisen ja asiakkaalle positiivisen käyttökokemuksen tarjoavan palvelun luomiseen. Käyttökokemuksen merkitys nousi tutkimuksessa erittäin oleelliseksi seikaksi ja siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Positiivisten käyttökokemusten lisäksi asiakkaita tulisi auttaa jatkuvasti uudistuvien palveluiden haltuun ottamisessa. Etenkin iäkkäämmille ihmisille olisi tärkeä pystyä tarjoamaan neuvontaa ja apua. Tähän tulisi kiinnittää erityistä huomiota, sillä palveluista ja niiden onnistuneesta kehityksestä ei ole yhtä suurta hyötyä ellei eri asiakassegmentit opi käyttämään niitä.

Esimerkiksi asiakaskohtaamisissa tulisi tämän takia käydä läpi uusia palveluita ja opastaa niiden käyttöönotossa ja käyttämisessä. Asiakaskohtaamisissa tapahtuvassa neuvonnassa pystyttäisiin myös konkreettisesti esittelemään ja tuomaan esille erilaisten palveluiden asiakkaalle tuomaa hyötyä. Kun asiakas oppii käyttämään uutta palvelua ja ymmärtää sen toiminnan pystytään myös kasvattamaan asiakastyytyvää ja sitouttamaan asiakas käyttämään palveluita.

Palveluntarjoajien on tärkeää kuunnella asiakkaiden tarpeita ja rakentaa oma palveluiden kokonaisuus sen avulla. Digitaalisten palveluiden rooli on kasvanut merkittävästi, mutta tutkimustuloksissa kävi ilmi, että palveluntarjoajan on pystyttävä tarjoamaan myös tarpeen tullen erilaisia palveluita erilaisia asiakastarpeita omaaville asiakkaille. Palveluntarjoajien tulee tämän takia tarkkaan pohtia minkälaisen palveluiden varaan he toimintansa rakentavat.

7.2 Luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen tulokset saatiin haastatteleamalla finanssialalla toimivia ammattilaisia ja kokeneita sijoittajia. Heillä on ajankohtainen ja asiantunteva näkemys alasta ja sijoittamisesta. Haastateltavien valinnalla saatiin aikaan laadukas ja harkinnanvarainen otanta. Valittu tutkimusmenetelmä sopi tämän tyyppisen tutkimuksen toteuttamiseen. Opinnäytetyö etenee johdonmukaisesti ja valitut tutkimusmenetelmät on hyvin perusteluja. Tutkimus suoritettiin huolellisesti ja haastattelut nauhoitettiin sekä litteroitiin. Edellä mainittujen toimintatapojen ansiosta tutkimuksen tuloksien analyysillä saatiin aikaan relevantteja tutkimustuloksia, joiden pohjalta voitiin tehdä tutkimuksen johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset. Tutkimuksen avulla saatiin vastattua tutkimusongelmaan. Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset pohjautuvat tutkimuksen ansiosta ilmi tulleisiin seikkoihin. Opinnäytetyöntekijä pyrki noudattamaan hyviä tutkimustapoja ja toimimaan eettisesti. Edellä mainitut toimenpiteet lisäävät tutkimuksen luotettavuutta.

Lähteet

Painetut lähteet

Arantola, H., Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekes.

Eskola, J., Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hämäläinen, K. 2003. Osakesijoittajan opas. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, K., Oksaharju, J. 2016. Sijoita kuin guru - Kahdeksan menestysstrategiaa osake-markkinoille. Vantaa: Hansaprint.

Kaartinen, A., Pomell, P. 2012. ETF - Avain monipuoliseen sijoittamiseen. Helsinki: Talentum.

Kallunki, J-P., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2011. Ammattimainen sijoittaminen. Vantaa: Talentum.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka - aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kyläkallio, J., Irola, O. & Kyläkallio, K. 2008. Osakeyhtiö. Helsinki: Edita.

Lindström, K. 2005. Menesty osakesijoittajana. Helsinki: Talentum.

Lindström, K., Lindström, T. 2011. Onnistu osakemarkkinoilla. Helsinki: Talentum.

Malkiel, B.G. 2012. Sattuman kauppaa Wall Streetillä. Helsinki: Talentum.

Nikkinen, J., Rothovius, T. & Sahlström, P. 2002. Arvopaperisijoittaminen. Helsinki: WSOY.

Niskanen, J., Niskanen, M. 2007. Yritysrahoitus. Helsinki: Edita.

Pörssisäätiö. 2016. Sijoittajan vero-opas 2016. Helsinki: Suomen Pörssisäätiö

Pörssisäätiö. 2017. Sijoittajan vero-opas 2017. Helsinki: Suomen Pörssisäätiö

Saario, S. 2016. Miten sijoitan pörssiosakkeisiin. Helsinki: Talentum Pro.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Nordnet. Toimeksianto. 2017. Viitattu 26.4.2017.

<https://www.nordnet.fi/asiakaspalvelu/alkaa/kaupankaynti-ja-arvopaperit/toimeksiantot.html>

Nordea. Nordea Investor. 2017. Viitattu 26.4.2017.

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/saastot/sijoittaminen/nordea-investor.html#tab=Ominaisuudet>

Nordea. Arvopaperin osto ja myyntitoimeksiannon yleiset ehdot. 2017. Viitattu 26.4.2017.

<https://www.nordea.fi/Images/58-90138/SSAP460D.pdf>

Arvopaperi. Osakevälittäjien hintakilpailu. 2016. Viitattu 25.4.2017.

https://www.arvopaperi.fi/kaikki_uutiset/osakevalittajien-hintakilpailussa-tapahtuu-kivijalkapankki-onkin-edullisin-6574822

Finanssivalvonta. Pankkien tarjoamat palvelut. 2016. Viitattu 25.4.2017.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx

Seligson. Pörssinoteeratut rahastot. 2017. Viitattu 25.4.2017.

https://www.seligson.fi/suomi/rahastot/rahes_etf.htm

Verottaja. Joukkovelkakirjalainojen verotus. 2017. Viitattu 23.4.2017.

[https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/2013/Joukkovelkakirjalainojen_verotuksesta_tu\(26205\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/2013/Joukkovelkakirjalainojen_verotuksesta_tu(26205))

United Bankers. 5 vinkkiä sijoittajalle. 2017. Viitattu 10.4.2017.

<http://unitedbankers.fi/tietoa-sijoittamisesta/sijoittamisen-perusteet/>

Osuuspankki. Osakesijoittajan palvelut verkossa. 2017. Viitattu 25.4.2017.

<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/osakkeet,-etf:t-ja-johdannaiset/osakesijoittajan-palvelut-verkossa?id=36110&srcpl=8>

Euro ja talous. Pankkisektori muutoksen kynsissä. 2015. Viitattu 25.4.2017.

<http://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>

Symbio. Pankkialan muutos. 2016. Viitattu 13.4.2017.

<https://www.symbio.com/fi/money16-pankkiala-muuttuu-enemman-seuraavan-10-vuoden-edellisen-50-vuoden-aikana/>

Osuuspankki. Säästöt ja sijoitukset. 2017. Viitattu 15.4.2017.

<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset?id=30000&srcpl=1>

Arvopaperi. Arvopaperivälittäjien hintakilpailu. 2016. Viitattu 25.4.2017.

https://www.arvopaperi.fi/kaikki_uutiset/nordnet-hemmottelee-asiakkaitaan-nollakulujen-kampanjallaan-6575764

Arvopaperi. Nordnetin asiakasmäärän kasvu. 2016. Viitattu 19.4.2017.

https://www.arvopaperi.fi/kaikki_uutiset/nordnetilla-puoli-miljoonaa-asiakasta-6306651

Nordnet. Mikä Shareville on?. 2017. Viitattu 19.4.2017.

<https://www.nordnet.fi/asiakaspalvelu/alkaa/shareville/shareville.html>

Nordnet. Toimeksianto. 2017. Viitattu 22.4.2017.

<https://www.nordnet.fi/asiakaspalvelu/alkaa/kaupankaynti-ja-arvopaperit/toimeksiantot.html>

Nordea. Verkkopankin monipuoliset palvelut. 2017. Viitattu 21.4.2017.

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/verkkopankki.html>

Osuuspankki. Näkymä sijoittajille. 2017. Viitattu 20.4.2017.

<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/kurssit-ja-markkinat/markkinat?valilehti=true&id=32401&srcpl=3>

KvaliMOTV. Laadullisen tutkimuksen elementit. 2017. Viitattu 11.6.2017.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html

KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. 2012. Viitattu 12.6.2017.

http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf

KvaliMOTV. Validiteetti. 2017. Viitattu 12.6.2017.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

KvaliMOTV. Tutkimusetiikka. 2017. Viitattu 12.6.2017.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3.html>

KvaliMOTV. Analyysi ja tulkinta. 2017. Viitattu 12.6.2017.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7.html>

Kuviot

Kuvio 1: Nordnetin arvopaperikaupan toimeksiantolomake (Nordnet 2017)	13
Kuvio 2: Osuuspankin tarjoama verkkopalvelu sijoittajille (Osuuspankki 2017)	26
Kuvio 3: Sharevillen parhaiten tuottaneita salkkuja viimeisen 6kk ajalta (Piensijoittaja.net 2014)	27
Kuvio 4: Sharevillen käyttäjän salkun kehitys (Shareville 2016).....	28
Kuvio 5: Sharevillen käyttäjän salkun sisältö (Shareville 2016)	28

Taulukot

Taulukko 1: Sijoittajan kulujen vaikutus lopulliseen tuottoon (Sijoittaja.fi 2016)	14
Taulukko 2: Pankkialan muutos (Talouselämä 2016)	21
Taulukko 3: Mobilepayn latausmäärät (Kauppalehti 2017)	24

